



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI VARESE

# PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELL'ILLEGALITÀ

## 2013 - 2015

Adottato con deliberazione della  
Giunta camerale n. 23 in data 14  
marzo 2013

*(Documento integrato con il  
programma per la trasparenza e  
l'integrità)*

Legge n. 190 del 6.11.2012  
D.lgs n. 150 del 27.10.2009





## Sommario

<b>Premessa</b> .....	<b>4</b>
<b>Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio di Varese</b> .....	<b>5</b>
L'impegno della camera di commercio in materia di trasparenza e integrità.....	5
Registro dei rischi di corruzione.....	7
<b>Trasparenza</b> .....	<b>9</b>
Dati sul livello di soddisfazione degli utenti per i servizi resi dall'amministrazione .....	9
Dati ed informazioni pubblicati e da pubblicare sul sito.....	10
Tipologie di dati.....	11
Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti.....	12
Dati informativi relativi al personale .....	13
Dati relativi a incarichi e consulenze.....	14
Dati sui servizi erogati.....	14
Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici.....	15
Dati sulla gestione dei pagamenti, sulle buone prassi e su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica .....	16
Dati sul public procurement .....	17
Modalità di pubblicazione delle informazioni e dei dati .....	18
Responsabilità .....	19
Posta elettronica certificata.....	19
<b>Procedimento di elaborazione e adozione del programma</b> .....	<b>20</b>
I collegamenti con il Piano della performance.....	20
Indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma .....	20
<b>Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura per l'integrità.....</b>	<b>21</b>
Iniziative per promuovere la cultura della trasparenza e dell'integrità.....	21
<b>Ascolto degli stakeholder</b> .....	<b>24</b>
Processo di coinvolgimento degli stakeholder .....	24
Rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati .....	24
Servizio di gestione dei reclami per ritardi e inadempienze .....	25
<b>Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma</b> .....	<b>25</b>

## Premessa

*“Un’equa e affidabile pubblica amministrazione ispira fiducia al pubblico e crea un clima favorevole alle imprese, contribuendo quindi al buon funzionamento dei mercati e alla crescita economica”.*

La legge 6 novembre 2012, n. 190 “*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 di un **Piano triennale di prevenzione della corruzione** con il quale l’ente fornisce una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indica gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio delegando la verifica dell’attuazione del Piano stesso ad un **Responsabile della prevenzione**.

La Camera di Commercio di Varese con l’adozione del Piano per la prevenzione della corruzione per il triennio 2013 – 2015, che potrà essere integrato successivamente sulla base del Piano nazionale anticorruzione nonché sui modelli standard che verranno definiti dal Dipartimento della Funzione pubblica in collaborazione con Unioncamere nazionale, ha formalizzato 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, la Camera di Commercio di Varese ha integrato nel Piano anticorruzione il **Programma triennale per la trasparenza e l’integrità** per il triennio 2013-2015 come peraltro raccomandato dalla Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità (CIVIT) e come previsto dal decreto legislativo<sup>1</sup> sul riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Tale documento, consultabile anche in modalità interattiva, è disponibile sul sito camerale, nella sezione Trasparenza.

---

<sup>1</sup> Il decreto recentemente adottato dal Consiglio dei Ministri è in corso di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale.

## Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio di Varese

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 scambiano beni e servizi, ai liberi professionisti e ai cittadini intesi quali consumatori.

Le molteplici attività dell'Ente si possono riassumere nel:

- “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;
- 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.

### L'impegno della camera di commercio in materia di trasparenza e integrità

Per dare piena attuazione ai principi di trasparenza e certezza delle proprie procedure, di qualità e imparzialità delle prestazioni, nonché di efficacia ed economicità della gestione delle risorse assegnate – che rappresentano i valori di riferimento dell'azione dell'Ente - la CdC 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 ;
- i corsi di formazione realizzati per i dipendenti in materia di trasparenza ed integrità (“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”);

Proseguendo sul percorso intrapreso, l'Ente camerale ha avviato una prima compilazione del “registro dei rischi di corruzione”, che, sulla base delle indicazioni fornite dalla legge n. 190/2012 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 costituirà la base di lavoro per ulteriori approfondimenti, al fine di dettagliare gli interventi da attuare, individuando per ciascuno di essi azioni da adottare, tempi di realizzazione e relativi responsabili dell'attuazione.

## 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
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
Credito, Finanza e Giustizia d'impresa	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



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

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

Partendo dalla rilevazione delle attuali modalità di svolgimento di tali attività, saranno quindi 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 sui temi dell'etica e dell'integrità, così come definiti nel nuovo codice di comportamento dei pubblici dipendenti in corso di approvazione da parte del Consiglio dei Ministri.

Il percorso continuerà poi negli anni 2014 e 2015, implementando anche per le altre aree di attenzione individuate nel registro un'attenta attività di analisi e realizzazione degli interventi più opportuni.

## Trasparenza

### Dati sul livello di soddisfazione degli utenti per i servizi resi dall'amministrazione

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 2012:

	Tutela del mercato	Protesti	Marchi e Brevetti	Ambiente	Info Varese	Info uffici periferici	Media valutazioni
<b>N. questionari somministrati</b>	<b>153</b>	<b>35</b>	<b>112</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>294</b>	
accessibilità, al decoro e alla confortevolezza degli ambienti	4,73	4,86	4,70	4,42	4,42	4,56	<b>4,60</b>
rispetto della privacy (riservatezza)	4,75	4,89	4,67	3,83	4,50	4,61	<b>4,62</b>
cortesìa e disponibilità del personale	4,86	5,00	4,92	4,92	4,81	4,73	<b>4,80</b>
competenza e chiarezza del personale	4,85	5,00	4,89	4,83	4,73	4,67	<b>4,76</b>
tempo trascorso in attesa	4,75	4,79	4,73	4,42	4,38	4,54	<b>4,59</b>

Dai dati rilevati emerge una valutazione **media complessiva dei servizi camerali superiore a 4,5 in una scala da 1 a 5**.

Nel corso del 2012 la Camera di Commercio di Varese ha inoltre realizzato indagini di valutazione sul gradimento delle iniziative promozionali attuate in materia di internazionalizzazione, innovazione e sui seminari tecnici organizzati dall'area "Semplificazione e Informazione alle imprese".

I risultati rilevati dalle indagini, riaggregati per area tematica secondo il dettaglio di seguito riportato, hanno registrato una **media complessiva di gradimento delle iniziative superiore a 4 in una scala da 1 a 5**.

<p><b>INNOVAZIONE</b></p>	<p>Nel 2012 sono stati realizzate i seguenti seminari in materia di innovazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il modello open innovation</li> <li>▪ Industria creativa</li> <li>▪ Innovazione del Territorio</li> <li>▪ La sfida per l'energia del futuro</li> <li>▪ Laboratorio mobilità sostenibile</li> <li>▪ Tecnologie e materiali per la casa e l'azienda</li> <li>▪ Tessile - Abbigliamento – Moda</li> <li>▪ Tutorial brevetti</li> </ul> <p><i>valutazione media complessiva dell'area pari a 4,21</i></p>
<p><b>INTERNAZIONALIZZAZIONE</b></p>	<p>Nel 2012 sono stati realizzati 10 seminari tecnici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crediti documentari e Recupero crediti all'estero</li> <li>▪ E commerce: aspetti legali e contrattuali della vendita online</li> <li>▪ Export e Import: aspetti doganali</li> <li>▪ Il Certificato di origine: istruzioni per l'uso e nuove richieste on line</li> <li>▪ La gestione del trasporto internazionale</li> <li>▪ La Svizzera un mercato in crescita- Forum settoriali</li> <li>▪ L'IVA nei rapporti internazionali</li> <li>▪ Origine della merce: preferenziale, non preferenziale e "made in"</li> <li>▪ Varese incontra la Turchia</li> <li>▪ Vendere macchinari e impianti industriali all'estero</li> </ul> <p><i>valutazione delle iniziative nel loro complesso gradimento pari a 4,09</i></p>
<p><b>SEMINARI TECNICI SU MATERIE DELL'AREA "SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE"</b></p>	<p>Nel 2012 sono stati realizzati 4 seminari tecnici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intermediazione immobiliare</li> <li>▪ La soppressione dei ruoli agenti di commercio e agenti di affari in mediazione</li> <li>▪ Mediatori, agenti di commercio e spedizionieri: le nuove modalità di iscrizione al Registro Imprese</li> <li>▪ Comunicazione SISTRI e MUD 2012: istruzioni per l'uso aprile 2012</li> </ul> <p><i>valutazione delle iniziative nel loro complesso gradimento pari a 4,07</i></p>

## Dati ed informazioni pubblicati e da pubblicare sul sito

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 indicato dalla delibera Civit 2/2012 si riporta, di seguito, in formato tabellare, l'elenco dei dati da pubblicare, con l'indicazione dello stato attuale di pubblicazione, dei dirigenti soggetti responsabili delle varie fasi del processo, dei termini previsti e della modalità di pubblicazione on-line.

## Tipologie di dati

Descrizione informazione	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
1) Piano triennale di prevenzione della corruzione e Programma per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione	Legge 190/2012 Art. 11, comma 8, lettera a), del D.lgs n. 150/2009	TRASPARENZA	Piano triennale di prevenzione della corruzione e Programma per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione	Servizio programmazione e audit strategico	Pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità effettuata (Aggiornamento annuale)	Entro il 31 marzo 2013 prima pubblicazione del Piano di prevenzione della corruzione e aggiornamento annuale del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
2) Sistema di misurazione e valutazione della Performance, Piano e Relazione sulla performance	Art. 11, comma 8, lettera b), del D.lgs n. 150/2009		Sistema di misurazione e valutazione della Performance, Piano e Relazione sulla Performance	Servizio programmazione e audit strategico	Pubblicazione effettuata	Nel 2013 si procederà all'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della Performance
3) Dati che si ritengono utili a soddisfare le esigenze informative e di trasparenza degli stakeholder	Ai sensi dell'art. 11, comma 1 del D.lgs 150/2009 (accessibilità totale)		Ulteriori dati	Servizio programmazione e audit strategico		Azioni di miglioramento continuo.

## Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
4) Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione	Art. 54, c. 1, lett. a) d. lg. 82/2005	CHI SIAMO	organigramma, struttura organizzativa con attribuzioni di ciascun ufficio, nomi dei responsabili dei singoli uffici, Statuto camerale, Regolamento	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
5) elenco di uffici e sedi decentrate, con orari di apertura e numeri telefonici	Art. 54, c. 1, lett. a) d. lg. 82/2005		Tabella riepilogativa	Servizio Affari generali	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
6) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive e dell'indirizzo di posta elettronica certificata	Art. 54, c.1, lett. d) d. lg. 82/2005		Tabella riepilogativa degli indirizzi di posta elettronica degli uffici e delle caselle di PEC	Servizio Affari generali	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
7) elenco dei procedimenti svolti da ciascun ufficio, termine per la conclusione di ciascun procedimento, nome del responsabile del procedimento e dell'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria nonché dell'adozione del provvedimento finale	Art. 54, c. 1, lett. b) e c) d. lg. 82/2005	TRASPARENZA	Scheda riepilogativa dei procedimenti	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione entro 30 gg dall'adozione dell'atto amministrativo (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
8) Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art. 1, comma 2 del D.lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	Art. 6, comma 1, lettera b), comma 2 lettera b), nn. 1, 4, 6 della legge 106/2011 di conversione del D.L. n. 70/2011 nonché art. 6, comma 6 della legge 180/2011		Scheda riepilogativa	Servizio Rete Imprese		Entro il 31.12.2014

## Dati informativi relativi al personale

Descrizione informazione	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
9) curricula e retribuzioni dei dirigenti con evidenza delle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla retribuzione di risultato, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale	Art. 11, c. 8, lett. f) e g) d. lg. 150/2009 – art. 21 l. n. 69/2009	TRASPARENZA	Curricula Scheda riepilogativa	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento annuale e comunque al verificarsi di modifiche rilevanti)	
10) curricula dei titolari di posizioni organizzative	Art. 11, c. 8, lett. f) d. lg. n. 150/2009		Curricula	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento annuale e comunque al verificarsi di modifiche rilevanti)	
11) curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	Art. 11, c. 8, lett. h) d. lg. n. 150/2009		Curricula Scheda riepilogativa	Servizio Affari generali	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
12) nominativi e curricula dei componenti dell' OVS	Art. 11, c. 8, lett. e) d. lg. n. 150/2009		Curricula	Servizio Programmazione e controllo strategico	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
13) ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Art. 11, c. 8, lett. c), d. lg. n. 150/2009		Tabella di sintesi	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	
14) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti	Art. 11, c. 8, lett. d), d. lg. n. 150/2009		Scheda riepilogativa	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento annuale)	
15) tassi di assenza e di presenza del personale dipendente	Art. 21 legge 18 giugno 2009, n. 69		Tabella riepilogativa	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento mensile)	
16) Codice disciplinare	Art. 55, c. 2, d. lg. 165/2001 come modificato dall'art. 68 d. lg. 150/2009		Codici di comportamento e codici disciplinari	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni)	

## Dati relativi a incarichi e consulenze

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
17) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici (conferiti o autorizzati dalla CdC a propri dipendenti e conferiti o autorizzati da altra amministrazione ai dipendenti della Cdc)	Art. 11, c. 8, lett. i) d. lg. 150/2009 e art. 53 d. lg. 165/ 2001	TRASPARENZA	Scheda riepilogativa degli incarichi	Servizio risorse umane e affari giuridici	<p>Publicazione effettuata</p> <p>(Aggiornamento in seguito a variazioni e comunque entro 30 gg. dal conferimento)</p>	
18) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, a soggetti esterni. Le informazioni da indicare riguardano il soggetto incaricato, l'oggetto dell'incarico la durata, il compenso, le modalità di selezione	Art. 11, c. 8, lett. i) d. lg. 150/2009 e art. 53 d. lg. 165/ 2001		Scheda riepilogativa degli incarichi	Servizio risorse umane e affari giuridici	<p>Publicazione effettuata</p> <p>(Aggiornamento in seguito a variazioni e comunque entro 30 gg. dal conferimento)</p>	

## Dati sui servizi erogati

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
19) Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio		TRASPARENZA	Carta dei servizi	Programmazione e Audit strategico	<p>Publicazione effettuata (documento in corso di aggiornamento)</p>	
20) Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati	Ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del D.lgs n. 150/2009 e delle indicazioni di cui alle delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 allegato 1		Report statistici	Programmazione e Audit strategico		Entro il 31.12.2013

## Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
21) Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento, da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla Performance	Ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del D.lgs n. 279/1997; art. 11, comma 4, del D.lgs n. 150/2009	TRASPARENZA	Tabella riepilogativa	Servizio Programmazione e audit strategico		Entro il 31.12.2014
22) Contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti	Art. 55, comma 4, del D.lgs n. 150/2009		Contratti decentrati stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa.	Servizio risorse umane e affari giuridici	Publicazione effettuata (Aggiornamento in seguito a variazioni e comunque entro 30 gg. dalla sottoscrizione)	
23) dati sull'utilizzo delle autovetture	Direttiva n. 6/2010		Tabella riepilogativa	Servizio Risorse economiche e patrimoniali	Publicazione effettuata (Aggiornamento annuale)	
24) Elenco dei bandi di gara	Art. 54 D. Lgs. n. 82/2005, modificato dal D. Lgs. n. 235/2010		Tabella riepilogativa	Servizio Risorse economiche e patrimoniali	Publicazione annuale (Aggiornamento a seguito indizione gara)	
25) "Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio" al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati	Art. 20, comma 1, art. 19 comma 1 del D.lgs n. 91/2011				Programmazione e Audit strategico	

**Dati sulla gestione dei pagamenti, sulle buone prassi e su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica**

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
26) indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture e indicatore dei tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Art. 23, c. 5 l. 69/2009	TRASPARENZA	Relazione illustrativa e tabella riepilogativa	Servizio Risorse economiche e patrimoniali e Servizio Programmazione e controllo strategico	Tempi medi di pagamento: pubblicazione effettuata (Aggiornamento annuale)	Tempi medi di definizione dei procedimenti: pubblicazione entro l'esercizio 2013
27) buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	Art. 23, cc. 1 e 2 l. 69/2009		Elenco delle buone prassi individuate	Servizio Programmazione e controllo strategico		Entro il 31.12.2013
28) istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica	Art. 1 e 2 D.P.R. n. 118/2000		Tabella riepilogativa	Servizio Innovazione finanziaria e agevolazioni e Servizio Risorse economiche e patrimoniali	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento annuale)	
29) istituzione e accessibilità in via telematica di un elenco inerente la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e ausili finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati e comunque di vantaggi economici di qualunque genere di importo complessivo superiore a mille euro	Art. 18 legge 134/2012		Tabella riepilogativa	Servizio Risorse economiche e patrimoniali	Pubblicazione effettuata (Aggiornamento costante durante l'anno)	

## Dati sul public procurement

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Stato di attuazione al 31.12.2012	Tempi di pubblicazione
30) Dati previsti dall'articolo 7 del D.lgs n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture	Art. 7 del D.lgs n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture)	TRASPARENZA	Tabella riepilogativa	Servizio Risorse economiche e Servizio Programmazione e controllo strategico		Entro il 31.12.2013
31) Struttura proponente; oggetto del bando; elenco degli operatori invitati a presentare offerte; aggiudicatario; importo di aggiudicazione; tempi di completamento dell'opera, servizio o fornitura; importo delle somme liquidate.	Art. 1 legge 190/2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica amministrazione"		Tabella riepilogativa	Servizio Risorse economiche e patrimoniali		Entro il 31 gennaio di ogni anno (relativamente all'anno precedente)

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.

## Modalità di pubblicazione delle informazioni e dei dati

Alla data di adozione del presente documento, come anticipato nelle premesse, è in corso di pubblicazione il decreto legislativo di attuazione dell'articolo 1, comma 35, della legge n. 190 del 2012, sul riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni. Per la redazione del documento si è tenuto comunque conto dei principi indicati nel citato decreto.

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

- a) assicurare l'**accessibilità ad una serie di dati**, notizie ed informazioni riguardanti l'Ente ed i suoi attori;
- b) 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 trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività della Camera di Commercio di Varese, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

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.

I dati, le notizie e le informazioni elencate vengono pubblicati nel sito nelle sezioni indicate nelle tabelle e in particolare nell'apposita sezione del sito denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link identificabile dall'etichetta "Trasparenza" posto nella toolbar dell' home page del sito camerale [www.va.camcom.it](http://www.va.camcom.it). Con la pubblicazione definitiva del citato decreto sul riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, da parte delle pubbliche amministrazioni tale sezione sarà denominata "Amministrazione trasparente".

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:

1. organizzare la sezione "Amministrazione trasparente" in modo che la struttura sia coerente con le indicazioni fornite dal decreto legislativo di attuazione dell'articolo 1, comma 35, della legge n. 190 del 2012;
2. 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;
3. 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.
4. 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.

## Responsabilità

La normativa prevede l'individuazione in ogni ente pubblico di un responsabile per la prevenzione della corruzione. Con deliberazione di Giunta camerale in data 14 febbraio 2013 il responsabile è stato individuato nella figura del Segretario Generale, già responsabile della formazione, adozione e attuazione del programma per la trasparenza.

Il responsabile, 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;
- pubblicazione sul sito internet, entro il 15 dicembre di ogni anno, di una relazione sui risultati dell'attività svolta.

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.

## Posta elettronica certificata

La Camera di Commercio di Varese dispone di una casella di posta elettronica certificata principale: [protocollo.va@va.legalmail.camcom.it](mailto:protocollo.va@va.legalmail.camcom.it) accreditata presso l'indice della pubblica amministrazione.

La casella pec principale è legata al protocollo informatico. Il sistema di protocollo è in grado, anche, di spedire documenti informatici verso indirizzi di pec esterni evitando la spedizione cartacea degli stessi.

La Camera di Commercio di Varese dispone inoltre di tre ulteriori indirizzi istituzionali di posta elettronica certificata che sono:

- [segreteria.va@va.legalmail.camcom.it](mailto:segreteria.va@va.legalmail.camcom.it)
- [varese.registroimprese@legalmail.it](mailto:varese.registroimprese@legalmail.it)
- [retesuap.va@va.legalmail.camcom.it](mailto:retesuap.va@va.legalmail.camcom.it), quest'ultimo riservato alle richieste provenienti dai Comuni in materia di Sportelli Unici attività produttive (SUAP).

Dal 2011 al 2012 si rileva un incremento nell'utilizzo della Pec pari a n. 1.545 protocolli (da n. 3.794 protocolli totali nel 2011 a n. 5.339 protocolli totali nel 2012), con una variazione percentuale positiva pari a circa +40%.

## Procedimento di elaborazione e adozione del programma

### I collegamenti con il Piano della performance

La Camera di Commercio di Varese ha fatto della trasparenza uno dei valori fondanti della propria organizzazione, anche attraverso la formalizzazione della propria *mission* e *vision*.

Con deliberazione n. 53 del 16 giugno 2011 i principi in materia di trasparenza espressi dal D.lgs 150/2009 sono inoltre stati inseriti nel **Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi**. In tale documento, all'articolo 3, è espressamente previsto 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”*. Inoltre, nello stesso regolamento si è disposto che il Segretario Generale, responsabile della trasparenza della Camera di Commercio di Varese *“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 triennio 2013-2015 la Camera di Commercio di Varese ha infatti 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, nonché la creazione di una struttura trasversale in staff al Segretario Generale che cura queste tematiche, 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.

### Indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma

Gli interventi pianificati saranno effettuati con le risorse attualmente disponibili, che verranno monitorate sul budget “area del Segretario generale” predisposto per l'anno 2013.

L'Organo di valutazione strategica monitorerà l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

Le azioni di miglioramento saranno oggetto di monitoraggio periodico (almeno semestrale) da parte della direzione attraverso riscontro con l'ufficio competente incaricato dell'intervento.

Gli uffici coinvolti la tempistica di attuazione sono quelli già riportati nella pianificazione stessa.



## **Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura per l'integrità**

### **Iniziative per promuovere la cultura della trasparenza e dell'integrità**

La Camera di Commercio di Varese promuove lo sviluppo della cultura della trasparenza e dell'integrità organizzando alcune iniziative (meglio 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 esercizi, 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.

Azioni positive per la trasparenza e l'integrità della Camera di Commercio di Varese:

Descrizione	Destinatari	Risultato atteso	Struttura competente	Attività realizzate nel 2012
1) riorganizzazione della sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito" per migliorarne accessibilità e fruibilità	Imprese, cittadini, associazioni di categoria, ordini professionali, amministratori, personale dipendente	migliorare l'accessibilità e fruibilità della sezione Trasparenza valutazione e merito	Servizio Affari generali e Servizio programmazione controllo strategico	Nel corso del 2012 la sezione Trasparenza del sito è stata costantemente integrata e arricchita di contenuti in linea con quanto previsto nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014.
2) Iniziativa "porte aperte alla Camera di Commercio di Varese"	Studenti delle scuole secondarie	Aumentare la conoscenza dei servizi offerti dalla CdC;	Servizio Affari generali e Servizio programmazione controllo strategico	Nel corso del 2012 sono state realizzate n. 9 visite guidate con il coinvolgimento di n. 15 classi con una partecipazione complessiva di n. 250 studenti delle scuole superiori.
3) 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	Servizio Affari generali e Servizio programmazione controllo strategico	Nel 2012 sono stati realizzati n. 42 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".
4) 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;	Servizio Affari generali e Servizio programmazione controllo 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.
5) 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 e ponendo in essere interventi a favore della cultura e dell'integrità.	Servizio programmazione controllo strategico	Internal auditing

Le azioni positive per la trasparenza e l'integrità che la Camera di Commercio di Varese porrà in essere nel 2013 sono:

Descrizione	Destinatari	Risultato atteso	Struttura competente	Processo
Consolidamento in un'ottica di miglioramento continuo delle iniziative già avviate nel 2012 e riorganizzazione delle informazioni pubblicate ai fini della trasparenza, secondo la normativa vigente, per semplificare e rendere più fruibile la consultazione	Tutti i destinatari individuati nella sezione precedente per ognuna delle iniziative individuate	migliorare l'accessibilità e fruibilità della sezione Trasparenza valutazione e merito.	Servizio Affari generali e Servizio programmazione controllo strategico	Il decreto legislativo di attuazione dell'articolo 1, comma 35, della legge n. 190 del 2012 - in corso di pubblicazione - , riordina la disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni. Nel 2013 l'Ente assicurerà la piena accessibilità delle informazioni pubblicate e la riorganizzazione delle informazioni secondo quanto previsto dal citato decreto.
Implementazione del sito con un "box" per rilevare i pareri degli utenti sui contenuti di ogni pagina, e per valutare il grado di soddisfazione rispetto agli stessi.	Imprese, ordini professionali, associazioni, consumatori, cittadini, studenti	migliorare l'accessibilità e fruibilità della sezione Trasparenza valutazione e merito	Servizio programmazione controllo strategico	Entro il primo semestre del 2013 sarà in linea il nuovo sito istituzionale della Camera di Commercio di Varese. Per ogni pagina del sito l'utente avrà la possibilità di esprimere un giudizio sul contenuto e sul grado di soddisfazione.
Forme di comunicazione interna per la diffusione	Personale dell'ente	Aumentare la consapevolezza	Servizio programmazione	Le iniziative volte a garantire la legalità e lo sviluppo dell'integrità sono orientate:

della cultura della trasparenza e dell'integrità		interna; prevenire comportamenti a rischio.	controllo strategico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- all'esame dello stato dell'arte;</li> <li>- all'esame della Gap Analysis;</li> <li>- all'implementazione dei processi;</li> <li>- alla formazione del personale dell'Ente, in un'ottica di aggiornamento e di approfondimento che possano aiutare ad individuare eventuali aree sensibili e comportamenti a rischio;</li> <li>- allo sviluppo di un audit interno sull'intero sistema</li> </ul>
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.	Servizio programmazione controllo strategico	Intranet camerale

## Ascolto degli stakeholder

### Processo di coinvolgimento degli stakeholder

È 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.

La fase di predisposizione della Relazione Previsionale e Programmatica rappresenta, infatti, un utile momento di riflessione su che cosa nell'anno a venire l'ente, in collaborazione con i propri *partner*, intenda realizzare nel concreto per implementare sul sistema economico di riferimento le strategie individuate in sede di programmazione pluriennale.

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.

Tuttavia numerosi altri soggetti interagiscono quotidianamente con l'ente. Basti pensare agli altri enti pubblici e istituzioni locali che incidono sulle politiche di sviluppo del territorio quali la Provincia, con la quale sono da tempo attivi protocolli d'intesa in materia di promozione del turismo e dell'agricoltura, i Comuni, la Regione, in particolare nell'ambito dell'Accordo di programma sulla competitività delle imprese, le Comunità Montane, i consorzi di tutela di particolari produzioni.

A questi si aggiungono quei soggetti che contribuiscono a creare e mantenere le condizioni di sviluppo del sistema economico quali le banche, le Università locali, le scuole secondarie.

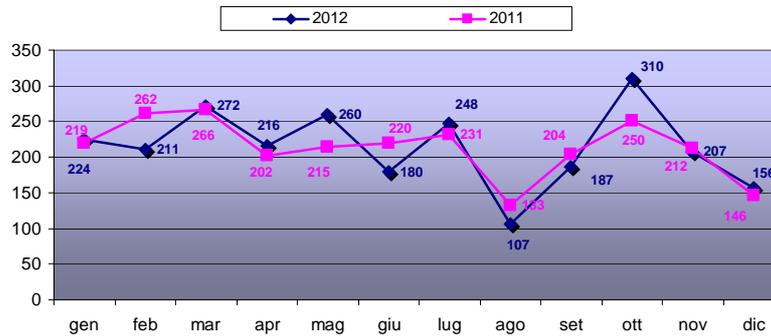
Vi sono poi tutti coloro che, a diverso titolo nel rispetto delle specifiche competenze di ciascuno, sono coinvolti nelle attività della Camera di Commercio a favore del sistema imprenditoriale (Ordini e collegi professionali, Prefettura, Questura, Inps, Inail, Vigili del Fuoco, Asl) i portatori di interessi non strettamente economici quali associazioni *no-profit* e culturali, esponenti di rilievo della società civile ecc..

Le modalità di relazione che nel corso degli anni sono state instaurate con questi soggetti sono molteplici ma perseguono tutte lo scopo principale: dare ascolto al sistema delle imprese e del territorio, confrontarsi e sviluppare relazioni collaborative per tradurre le istanze in interventi da realizzare coinvolgendo il maggior numero di partner e individuando insieme ad essi obiettivi da raggiungere e *target* di risultato.

### Rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati

La 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. Si riporta di seguito, la rappresentazione grafica degli accessi registrati nell'anno 2012, a confronto con gli accessi registrati nello stesso periodo nel 2011.

Accessi al sito camerale per la pagina "trasparenza"



## Servizio di gestione dei reclami per ritardi e inadempienze

Come previsto dalla Carta dei Servizi è possibile presentare alla Camera di Commercio eventuali reclami o suggerimenti che sono utilizzati per migliorare i servizi e per risolvere problemi specifici riscontrati dagli utenti. La Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Varese è

## Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma

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 dall'area "Programmazione e audit strategico" preposta alla predisposizione semestrale del prospetto riepilogativo dello stato di attuazione. I Report del monitoraggio saranno inviati all'OVS. Quest'ultimo svolgerà l'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. Il dirigente responsabile dell'attuazione del presente Piano (2013-2015) è il Segretario Generale.