



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI VARESE

# **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ**

**2012 -2014**

D. Lgs. N. 150 del 27.10.2009

(Art. 11, c. 8, lettera a)

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	<b>3</b>
<b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VARESE</b> .....	<b>4</b>
Dati sul livello di soddisfazione degli utenti per i servizi resi dall'amministrazione.....	5
Dati sulla gestione e l'uso delle risorse (umane e finanziarie).....	7
Statistiche di genere.....	11
Dati e informazioni pubblicati e da pubblicare sul sito.....	15
Tipologie di dati.....	17
Modalità di pubblicazione delle informazioni e dei dati.....	24
Responsabilità.....	25
Posta elettronica certificata.....	26
<b>PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA</b> .....	<b>27</b>
I collegamenti con il Piano della Performance.....	27
Indicazioni degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma.....	27
<b>LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA PER L'INTEGRITA'</b>	
Iniziative per promuovere la cultura della trasparenza e dell'integrità.....	29
<b>ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER</b> .....	<b>32</b>
Processo di coinvolgimento degli stakeholder.....	32
<b>SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA</b> .....	<b>34</b>

## 1. Premessa

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, introduce i concetti di *trasparenza della performance*, *rendicontazione della performance* ed *integrità*, che le amministrazioni sono tenute a garantire in ogni fase del ciclo di gestione della performance.

La nozione di ***trasparenza della performance***, peraltro non nuova per la Camera di Commercio di Varese, è intesa come *”accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell’attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”*.

L’art. 11 del decreto, sottolinea, inoltre, che la trasparenza *“costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell’art. 117, comma 2, lett. m) della Costituzione”*.

La nozione di trasparenza introdotta dal decreto è diversa rispetto a quella contenuta nella legge 7 agosto 1990, n. 241, che disciplina invece il diritto di accesso ai documenti amministrativi da parte dei soggetti legittimati e che ha, comunque, introdotto il “principio della trasparenza” inteso come accessibilità oltre che della documentazione delle motivazioni che muovono l’azione della pubblica amministrazione.

L’accessibilità totale presuppone, invece, l’accesso da parte dell’intera collettività a tutte le **“informazioni pubbliche”**, con il principale *“scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”* (articolo 11, comma 1, del decreto).

L’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2011-2013 (adottato con deliberazione n. 19 del 24 marzo 2011), con riferimento all’annualità 2012, in un’ottica di “triennio rolling”, costituisce l’occasione per adeguare il Programma a quanto disposto dalla delibera n. 2/2012 della Civit, avente ad oggetto “Linee guida per il miglioramento della predisposizione e l’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”. In coerenza con quanto disposto dalla citata delibera Civit 2/2012, si fornisce di seguito una breve descrizione dell’organizzazione e delle funzioni dell’amministrazione, richiamando alcuni contenuti del Piano della performance 2012-2014. Tale documento, consultabile anche in modalità interattiva, è disponibile sul sito camerale, nella sezione Trasparenza.

## **2. 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 scambiamo 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.

Di seguito si presenta una sintesi dei dati ritenuti più significativi al fine di orientarsi nella lettura del documento. Si tratta di un'anticipazione dei contenuti che saranno riportati nella Relazione sulla performance.

## **2.1 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 2011:

	<b>Tutela del mercato</b>	<b>Protesti</b>	<b>Marchi e Brevetti</b>	<b>Ambiente</b>	<b>Info Varese</b>	<b>Info uffici periferici</b>	<b>Media valutazioni</b>
<b>N. questionari somministrati</b>	72	80	114	36	46	308	
accessibilità, al decoro e alla confortevolezza degli ambienti	4,63	4,84	4,61	4,19	4,82	4,53	<b>4,59</b>
rispetto della privacy (riservatezza)	4,67	4,84	4,54	4,28	4,77	4,46	<b>4,56</b>
cortesìa e disponibilità del personale	4,88	4,99	4,89	4,50	4,89	4,91	<b>4,87</b>
competenza e chiarezza del personale	4,85	4,96	4,87	4,47	4,82	4,89	<b>4,85</b>
tempo trascorso in attesa	4,73	4,80	4,57	4,50	4,80	4,65	<b>4,63</b>

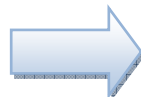
Dai dati rilevati emerge una valutazione **media complessiva dei servizi camerali superiore a 4,5 in una scala da 1 a 5.**

Nel corso del 2011 la Camera di Commercio di Varese ha inoltre presentato i risultati del progetto "Customer satisfaction del sistema camerale" sviluppato da Retecamere Scrl – società del sistema camerale.

L'indagine ha consentito, in un'ottica di benchmarking fra amministrazioni, di confrontarsi anche con i livelli di performance delle altre camere di commercio, al fine di prendere consapevolezza, in termini relativi, del proprio posizionamento e puntare a traguardi più sfidanti.

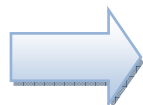
Il progetto ha indagato presso le imprese:

*l'immagine percepita della Camera di Commercio;*



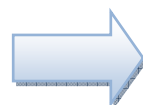
Oltre il 60% del campione giudica le comunicazioni offerte dalla Camera di Commercio di Varese come “pienamente soddisfacenti o accettabili”

*il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati;*



Il “Registro delle imprese” risulta essere il servizio più conosciuto presso le imprese, con una percentuale di dichiaranti del 98,8%, così come il Diritto annuale con il 97,6% delle imprese.

*il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione dell'Ente*



Il 95,8% degli intervistati considera la Camera di Commercio di Varese come “facilmente raggiungibile”.

Il personale della Camera di Varese viene giudicato in modo positivo per la maggior parte degli aspetti analizzati; la cortesia degli operatori della Camera di Commercio viene giudicata da quasi il 100% del campione come “buona e/o discreta”

Oltre il 43% degli intervistati considerano la Camera di Commercio “migliorata” nell'ultimo anno

## 2.2 Dati sulla gestione e l'uso delle risorse

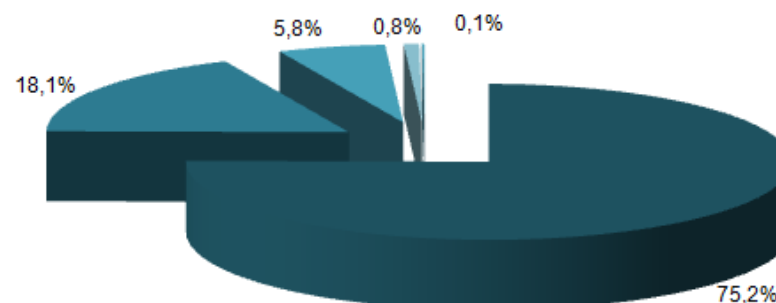
Si presenta di seguito un'analisi sintetica delle risorse umane e finanziarie dell'Ente.

### - Risorse finanziarie

Di seguito si riportano i dati più significativi sulla composizione dei proventi e degli oneri della Camera di Commercio di Varese per gli esercizi 2010-2011 con i relativi scostamenti.

PROVENTI CORRENTI	2010	2011	Composizione % dei proventi 2011	Scostamento proventi 2010/2011	Scostamento % proventi 2010/2011
Diritto annuale	14.860.510,17	15.155.716,14	75,20%	295.205,97	1,95%
Diritti di segreteria	3.644.800,29	3.642.720,42	18,07%	-2.079,87	-0,06%
Contributi trasferimenti e altre entrate	1.210.605,25	1.161.033,27	5,76%	-49.571,98	-4,27%
Proventi da gestione di beni e servizi	183.469,60	166.635,66	0,83%	-16.833,94	-10,10%
Variazioni delle rimanenze	40.894,45	27.258,07	0,14%	-13.636,38	-50,03%
<b>Totale Proventi</b>	<b>19.940.279,76</b>	<b>20.153.363,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>213.083,80</b>	<b>1,06%</b>

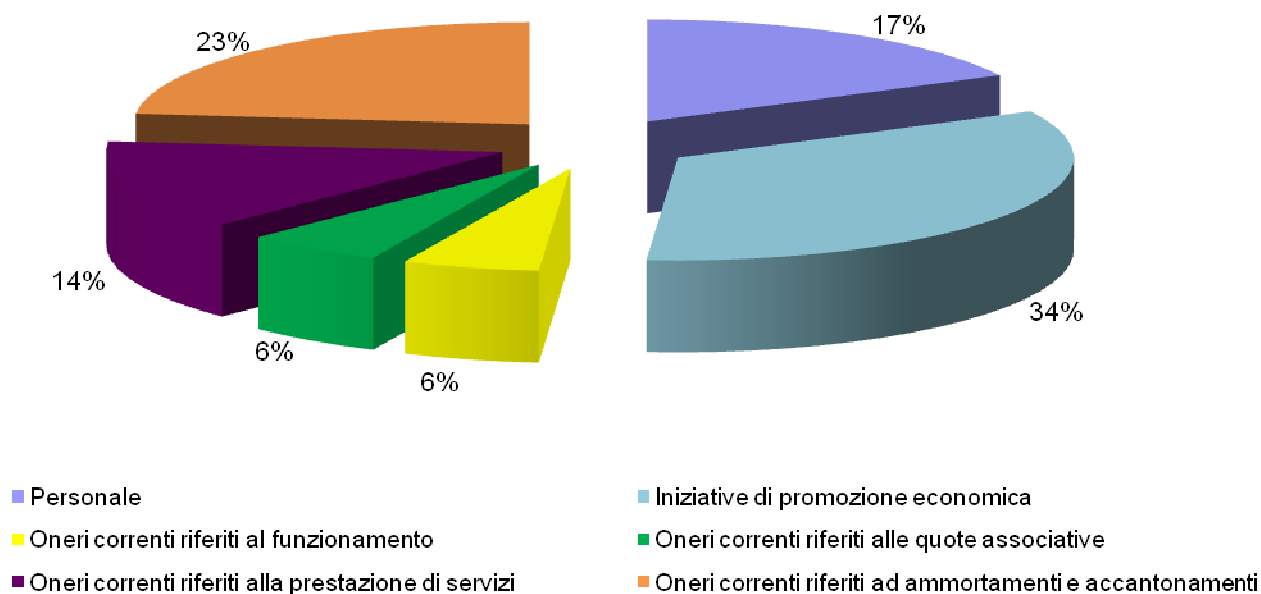
Composizione proventi correnti 2011



■ Diritto annuale ■ Diritti di segreteria ■ Contributi trasferimenti e altre entrate ■ Proventi da gestione di beni e servizi ■ Variazioni delle rimanenze

ONERI CORRENTI	2010	2011	Composizione % degli oneri correnti 2011	Scostamento oneri correnti 2010/2011	Scostamento % oneri correnti 2010/2011
Personale	4.341.339,76	4.237.240,87	17,51%	-104.098,89	-2,46%
Iniziative di promozione economica	9.103.605,26	8.171.236,74	33,76%	-932.368,52	-11,41%
Oneri correnti riferiti al funzionamento	1.078.158,39	1.352.463,98	5,59%	274.305,59	20,28%
Oneri correnti riferiti alle quote associative	1.426.721,80	1.363.744,04	5,63%	-62.977,76	-4,62%
Oneri correnti riferiti alle prestazioni di servizi	3.234.552,68	3.431.782,64	14,18%	197.229,96	5,75%
Oneri correnti riferiti ad ammortamenti e accantonamenti	5.201.307,62	5.646.362,93	23,33%	445.055,31	7,88%
<b>Totale Oneri</b>	<b>24.385.685,51</b>	<b>24.202.831,20</b>	<b>100,00%</b>	<b>-182.854,31</b>	<b>-0,76%</b>

Composizione oneri correnti 2011



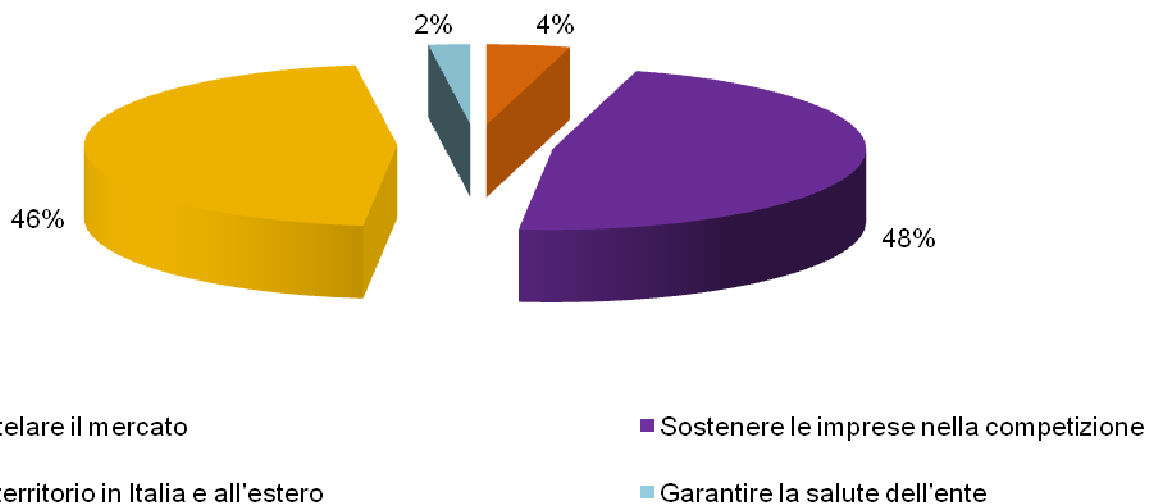


Come emerge dal grafico, nel 2011 la voce di spesa maggiormente significativa per l'Ente è rappresentata dagli interventi a sostegno dell'economia del territorio pari al 33,76% della voce complessiva degli oneri correnti.

Di seguito si riporta la ripartizione degli interventi economici per le principali aree strategiche.

<b>RIPARTIZIONE DELLE RISORSE PER INTERVENTI ECONOMICI TRA LE AREE STRATEGICHE</b>	<b>2011</b>	<b>Ripartizione %</b>
Regolare e tutelare il mercato	352.402,03	4,31%
Sostenere le imprese nella competizione	3.875.152,21	47,42%
Valorizzare il territorio in Italia e all'estero	3.767.333,60	46,10%
Garantire la salute dell'ente	176.348,90	2,16%
<b>Totale Proventi</b>	<b>8.171.236,74</b>	<b>100,00%</b>

**Composizione risorse per interventi 2011**



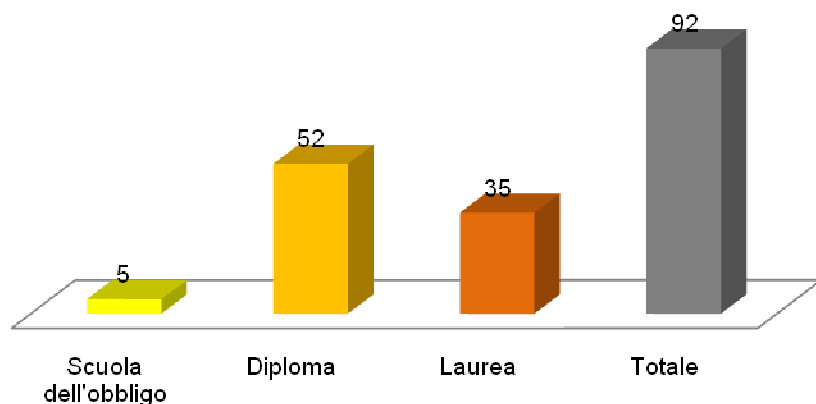
## - Risorse Umane

I dati relativi alle politiche di gestione del personale si trovano nella sezione “Trasparenza – Amministratori e Personale” in particolare: i curricula dei dirigenti e la relativa retribuzione, i curricula delle posizioni organizzative, dati relativi ai premi e al merito, contrattazione integrativa e codice disciplinare.

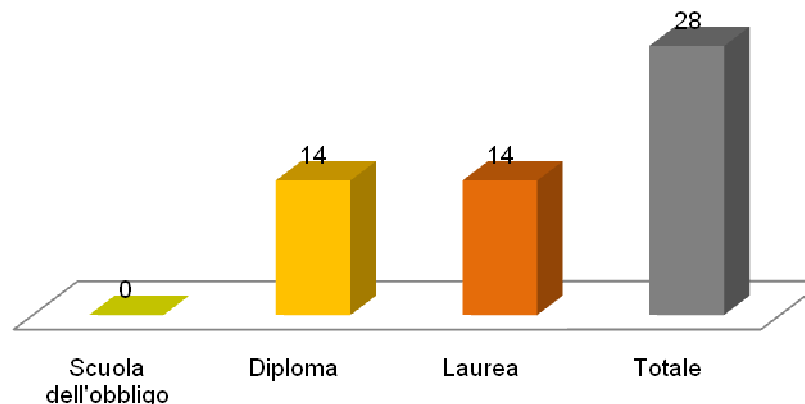
Di seguito si riporta una rappresentazione di sintesi della composizione della struttura organizzativa della quale si avvale l'Ente per l'esercizio delle proprie funzioni.



Composizione del personale CDC per titolo di studio al 31.12.2011



Composizione del personale Azienda per titolo di studio al 31.12.2011



### 2.3 Statistiche di genere

Il D.lgs 150/2009 prevede che, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della Performance organizzativa, ci sia anche il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

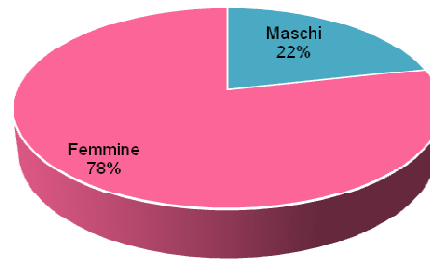
A tale proposito si evidenzia che è stato costituito il **Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni** ai sensi dell'art. 57 del Dlgs n. 165/2001, come modificato dall'art. 21 legge 183/2010.

Il Comitato, che unifica in un solo organismo le competenze già attribuite ai comitati per le pari opportunità e ai comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, si è insediato il 6 luglio 2011 e nella riunione del 5 settembre ha approvato il regolamento interno che disciplina il suo funzionamento.

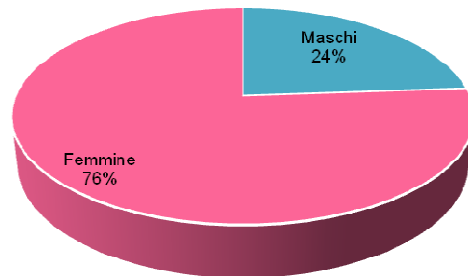
Con riferimento all'organizzazione interna dell'Ente si riportano di seguito i principali risultati dell'analisi di genere della Camera di Commercio di Varese al 31.12.2011.

Camera di Commercio: personale a tempo indeterminato (esclusi i dirigenti)		2011
Maschi		19
Femmine		69
<b>Totale</b>		<b>88</b>

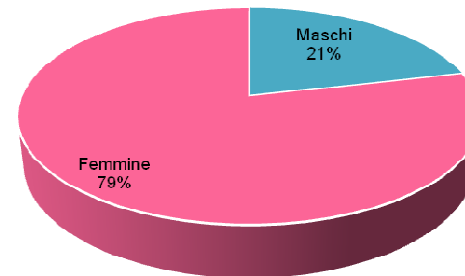
Camera di Commercio: personale a tempo indeterminato (esclusi i dirigenti)



Composizione del personale Cdc per sesso

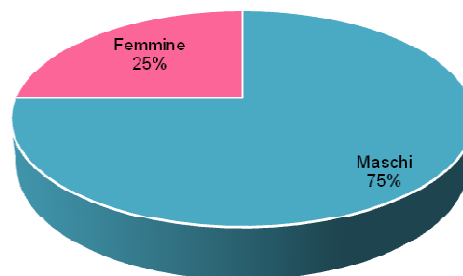


Composizione del personale Azienda Speciale per sesso



<b>Camera di Commercio: dirigenti</b>	<b>2011</b>
Maschi	3
Femmine	1
<b>Totale</b>	<b>4</b>

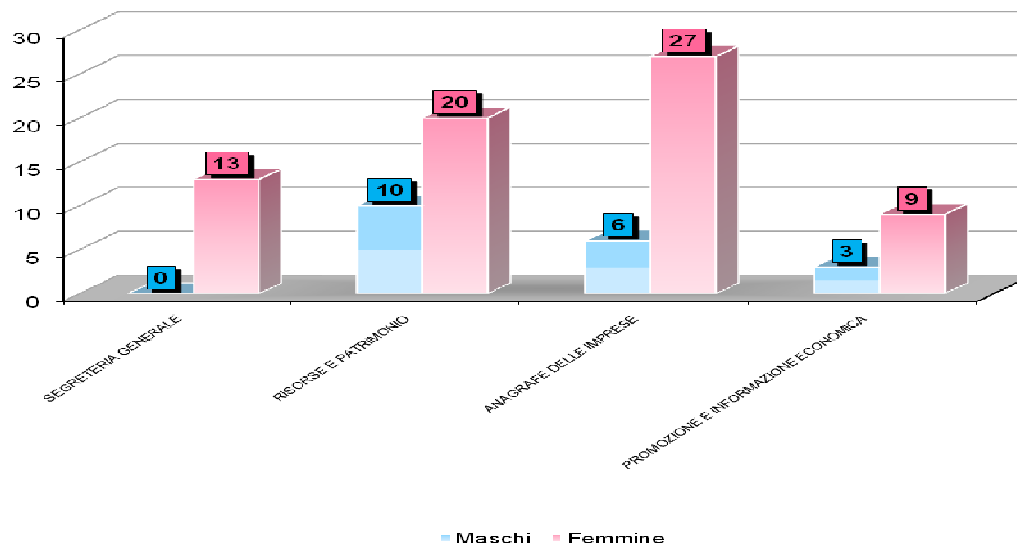
Dirigenza CdC: composizione per genere



Distribuzione del personale camerale per aree (esclusi i dirigenti)

	SEGRETERIA GENERALE	RISORSE E PATRIMONIO	ANAGRAFE DELLE IMPRESE	PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA	TOTALE
<b>Maschi</b>	0	10	6	3	20
<b>Femmine</b>	13	20	27	9	69
<b>Full-time</b>	11	24	28	11	74
<b>Part-time</b>	2	6	5	1	14

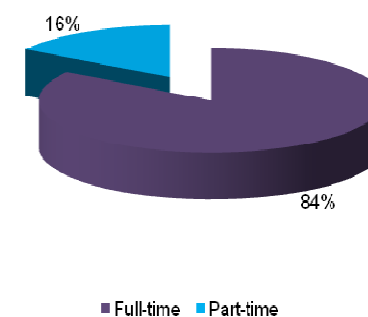
**PERSONALE: COMPOSIZIONE PER AREA  
(esclusa dirigenza)**



La Camera di Commercio di Varese ha inoltre adottato una serie di iniziative volte a favorire i dipendenti in situazioni di svantaggio personale, sociale e familiare nonché la conciliazione famiglia/lavoro. Tra queste iniziative si segnalano in particolare:

- il ricorso al telelavoro: attualmente n. 4 unità di personale lavorano in modalità telelavoro;
- il part-time: nel grafico si riporta l'incidenza del part-time sul totale del personale in servizio:

**RIPARTIZIONE PERSONALE PER ORARIO DI SERVIZIO**



## 2.4 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.

Il Programma triennale della trasparenza, pertanto, si pone in relazione con ciclo di gestione della performance e consente la conoscibilità di ogni componente del Piano e il suo stato di attuazione.

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.

A migliore comprensione delle tabelle seguenti si precisa che il Programma triennale 2011/2013, approvato con deliberazione di Giunta n. 19 del 24 marzo 2011 ha disposto le seguenti azioni di miglioramento, finalizzate a far sì che la pubblicazione dei dati – come indicati dalla delibera Civit 105/2010 sia comunque completata entro il 31 dicembre 2013:

- per quanto riguarda i dati relativi alle informazioni circa la qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del D.lgs 150/2009) la Camera di Commercio ha in programma l'ottimizzazione delle informazioni presenti nella Carta dei servizi già disponibile sul sito camerale, entro il 31.12.2012;
- con riferimento ai dati relativi ai servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del D.lgs 7 agosto 1997, n. 279), alla contabilizzazione dei loro costi con relativa evidenza dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni tipologia di servizio erogato, nonché al monitoraggio del loro andamento (articolo 11, comma 4, del D.lgs 150/2009), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla Performance, la Camera di Commercio ha in programma di implementare e portare a regime il sistema di monitoraggio di tali dati entro il 31.12.2013. Partendo dall'attuale contabilità economica per natura e per destinazione (quattro funzioni istituzionali) e per centri di Responsabilità/costo e dall'elenco dei servizi contenuto nell'attuale Carta dei servizi, occorrerà introdurre una contabilità analitica per prodotti/servizi erogati;

In relazione agli ulteriori dati da pubblicare, indicati nella delibera Civit 2/2012, il presente programma si pone l'obiettivo di mettere a regime la pubblicazione integrale entro il 31.12.2014, unitamente al completamento delle azioni di miglioramento sopra indicate.



## 2.5 Tipologie di dati:

Descrizione informazione	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
1) Programma per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione	Art. 11, comma 8, lettera a), del D.lgs n. 150/2009	TRASPARENZA	Programma per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione	Servizio programmazione e audit strategico	Pubblicazione effettuata Aggiornamento annuale	
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	La prima pubblicazione della relazione sulla performance è prevista entro il 30/07/2012
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	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
4) Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione	Art. 54, c. 1, lett. a) d. Ig. 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. Ig. 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. Ig. 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. Ig. 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	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
10) 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	
11) 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	
12) 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 generali Affari	Pubblicazione effettuata Aggiornamento in seguito a variazioni	
13) 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	
14) 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	
15) 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	
16) 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	
17) 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	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
18) 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	T R A S P A R E N Z A	Scheda riepilogativa degli incarichi	Servizio risorse umane e affari giuridici	Pubblicazione effettuata  Aggiornamento in seguito a variazioni e comunque entro 30 gg. dal conferimento	
19) 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	Pubblicazione effettuata  Aggiornamento in seguito a variazioni e comunque entro 30 gg. dal conferimento	

## Dati sui servizi erogati

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
20) Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio		T R A S P A R E N Z A	Carta dei servizi	Programmazione e Audit strategico	Pubblicazione effettuata (documento in corso di aggiornamento)	
21) 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	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
22) 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
23) 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	Pubblicazione effettuata Aggiornamento in seguito a variazioni e comunque entro 30 gg. dalla sottoscrizione	
24) dati sull'utilizzo delle autovetture	Direttiva n. 6/2010		Tabella riepilogativa	Servizio Patrimonio	Pubblicazione effettuata Aggiornamento annuale	
25) Elenco dei bandi di gara	Art. 54 D. Lgs. n. 82/2005, modificato dal D. Lgs. n. 235/2010		Tabella riepilogativa	Servizio Patrimonio	Pubblicazione annuale da effettuare entro 30.06.2011 Aggiornamento a seguito indizione gara	
26) "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		Entro il 31.12.2013

**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	Presenza sul sito	Tempi di pubblicazione
27) 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 Servizio Programmazione e controllo strategico	Tempi medi di pagamento: pubblicazione effettuata Tempi medi di definizione dei procedimenti: pubblicazione entro l'esercizio 2012 Aggiornamento annuale	
28) 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	Rilevazione interna	Entro il 31.12.2013
29) 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	Pubblicazione effettuata Aggiornamento annuale	

**Dati sul public procurement:**

Oggetto	Riferimenti normativi	Sezione del sito istituzionale	Strumenti	Struttura competente	Presenza sul sito	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

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.

## 2.6 Modalità di pubblicazione delle informazioni e dei dati

La delibera della Civit n. 105/2010 “Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” individua la principale modalità di attuazione di questa nuova nozione di trasparenza nella **pubblicazione sui siti istituzionali** di una serie di dati previsti, innanzitutto, da precisi obblighi normativi, tenendo altresì conto della generale necessità del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell’integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse pubbliche.

Con la definizione e attuazione del presente Programma – adottato sulla base delle richiamate linee guida – 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 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)

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 Trasparenza, valutazione e merito in modo che la struttura sia coerente con le indicazioni fornite nella delibera della Civit n. 105/10;
2. garantire la tempestività della pubblicazione delle informazioni e dei dati e la trasparenza dei criteri di validità: ogni contenuto informativo dovrà essere corredato dalla storia delle revisioni, con indicazione della data di riferimento
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.

## **2.7 Responsabilità**

Dirigente responsabile della formazione, adozione e attuazione del programma è il Segretario Generale che si avvale, per questo scopo, del Servizio programmazione e controllo strategico.

Ciascun responsabile d'ufficio e servizio dell'ente è responsabile della attuazione della parte del Programma triennale con riferimento alle informazioni di propria competenza.



## 2.8 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 denominato Prodigli. 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) e [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).

### **3. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA**

#### **3.1 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 2012-2014 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.

#### **3.2 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 2012.

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.

## **4. LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA PER L'INTEGRITÀ**

### **4.1 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 2011
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 2011 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 2011-2013.
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 2011 sono state realizzate n. 5 visite guidate con il coinvolgimento di n. 9 classi con una partecipazione complessiva di n. 230 studenti delle scuole superiori.
3) Visita virtuale della Camera di Commercio: conosci i suoi funzionari, i suoi uffici, la sua organizzazione.	Imprese, ordini professionali, associazioni, consumatori, cittadini, studenti	Aumentare la conoscenza dei servizi offerti dalla CdC	Servizio Affari generali e Servizio programmazione controllo strategico	Nel 2011 sono stati realizzati n. 5 tour virtuali all'interno dell'Ente per la presentazione dei seguenti servizi: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ media-conciliazione;</li> <li>▪ competitività delle imprese;</li> <li>▪ Innovazione finanziaria e agevolazioni;</li> <li>▪ Il Registro delle imprese;</li> <li>▪ Info-Point, il front office della Camera di Commercio</li> </ul> I suddetti video sono visionabili nella sezione Trasparenza – Tour virtuale.
4) 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.	Servizio programmazione controllo strategico	Le iniziative volte a garantire la legalità e lo sviluppo dell'integrità sono orientate 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. Nel 2011 sono stati organizzati incontri di formazione sulle seguenti tematiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La responsabilità del pubblico dipendente;</li> <li>- La Camera on-line: trasparenza e privacy;</li> <li>- "La Programmazione strategica e il controllo di gestione alla luce della riforma Brunetta: continuità e innovazione per la Camera trasparente"</li> </ul> Inoltre è stato organizzato un incontro rivolto a tutto il personale per la presentazione del progetto di adeguamento dell'Ente al ciclo di gestione della performance. Intranet camerale
5) In materia di integrità e legalità: analisi delle	Personale dell'ente	Individuare preventivamente le	Servizio programmazione controllo strategico	Internal auditing

situazioni di potenziale rischio		situazioni di rischio e le potenziali cause e ponendo in essere interventi a favore della cultura e dell'integrità.		
----------------------------------	--	---	--	--

Le azioni positive per la trasparenza e l'integrità che la Camera di Commercio di Varese porrà in essere nel 2012 sono:

Descrizione	Destinatari	Risultato atteso	Struttura competente	Processo
Consolidamento in un'ottica di miglioramento continuo delle iniziative già avviate nel 2011	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	Iniziative riproposte con la stessa modalità individuata nel Programma 2011-2013
Implementazione della sezione trasparenza del sito con un "box" per rilevare i pareri degli utenti sui contenuti (in termini di completezza, precisione, correttezza e tempestività delle informazioni), nonché sul livello di utilità delle informazioni pubblicate	Imprese, ordini professionali, associazioni, consumatori, cittadini, studenti	migliorare l'accessibilità e fruibilità della sezione Trasparenza valutazione e merito	Servizio programmazione controllo strategico	Entro il 31.12.2012
Riorganizzazione contenuti del sito, sezione trasparenza, al fine di semplificare e rendere più fruibile la consultazione	Imprese, ordini professionali, associazioni, consumatori, cittadini, studenti	Aumentare la conoscenza dei servizi offerti dalla CdC	Servizio programmazione controllo strategico	Entro il 31.12.2012
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

## **5. ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER**

### **5.1 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.

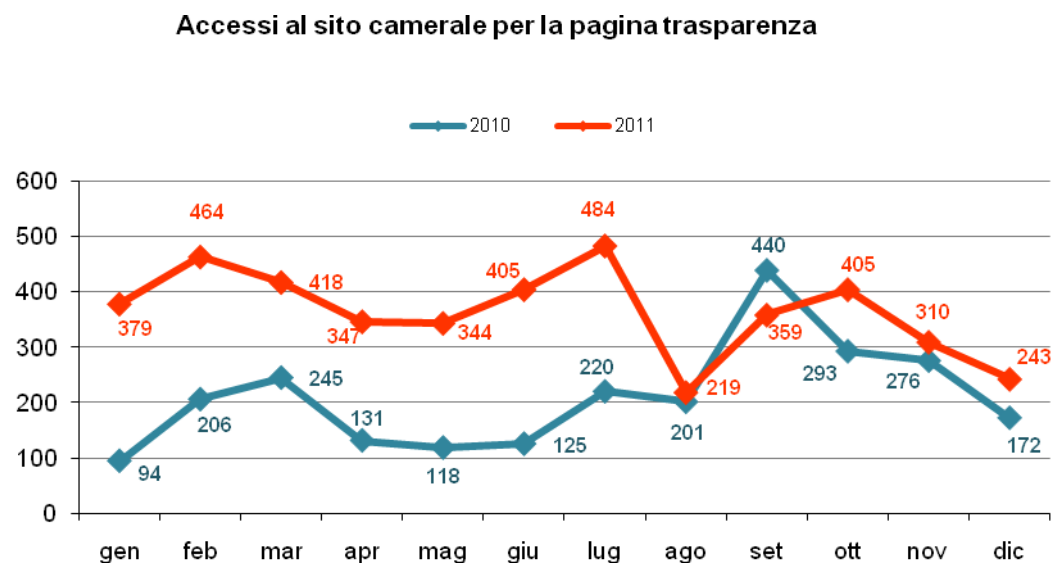
A questi si aggiungono quei soggetti che contribuiscono a creare e mantenere le condizioni di sviluppo del sistema economico quali le banche, le Università locali, le scuole secondarie.

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 2011, a confronto con gli accessi registrati nello stesso periodo nel 2010.





## **5.2 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.

## **6. SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA**

All'attuazione del presente programma Triennale 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 Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (2012-2014) è il Segretario Generale