



**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA
E L'INTEGRITA'
C.C.I.A.A. di LECCE
TRIENNIO 2011-2013**



Sommario

Premesse	3
SEZIONE 1 – Dati da pubblicare	6
SEZIONE 2 – Modalità di pubblicazione del sito.....	8
SEZIONI 3 e 4 - Sezioni descrittive e programmatiche delle iniziative	10
SEZIONE 5 - Collegamenti con il Piano della Performance	11
SEZIONE 6 – Descrizione del processo di coinvolgimento degli <i>stakeholders</i>	15
SEZIONE 7 - Posta elettronica certificata	15
SEZIONE 8 – Giornata della Trasparenza	19



Premesse

Il **Decreto Legislativo n.150 del 2009** reca una riforma organica della disciplina del rapporto fra pubbliche amministrazioni e cittadini. In particolare, in tema di **Trasparenza**, il decreto delinea un concetto profondamente differente rispetto al passato, come si evince dall'art.11 comma 1: *la trasparenza "è intesa come **accessibilità totale** (...) alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, agli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, ai risultati dell'attività di misurazione e valutazione (...)"*. L'**accessibilità totale** si sostituisce all'**accessibilità limitata** contenuta negli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, nei quali la trasparenza è considerata nei più ristretti termini di diritto di accesso ai documenti amministrativi, da parte di un soggetto qualificato dalla titolarità di un interesse e sottoposto a specifici requisiti e limiti. L'**accessibilità totale** presuppone, invece, l'accesso da parte dell'intera collettività a tutte le "informazioni pubbliche", secondo il paradigma della "libertà di informazione" dell'open government di origine statunitense. Una tale disciplina si prefigge lo "scopo di favorire forme diffuse di controllo nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità" (articolo 11, comma 1, del decreto).

Corollario di tale impostazione legislativa della disciplina della trasparenza è la tendenziale pubblicità di una serie di dati e notizie concernenti le pubbliche amministrazioni e i suoi agenti, che favorisca un rapporto diretto tra la singola amministrazione e il cittadino.

Il principale modo di attuazione di una tale disciplina è la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati e informazioni concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'attività amministrativa.

L'individuazione di tali informazioni si basa, innanzitutto, su precisi obblighi normativi, previsti dal d.lgs. n. 150 del 2009 e definiti in maniera puntuale all'interno delibera del **CIVIT 105/2010**, concernente le "Linee guida per la predisposizione del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità".

Accanto ad un profilo "statico" di trasparenza, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati attinenti alle pubbliche amministrazioni, vi è il *profilo "dinamico"* della trasparenza direttamente correlato alla performance, tematica centrale del **decreto 150/2009** che prevede in ottica di miglioramento continuo, di redigere un **Piano triennale di performance**, nel quale vengono elencati, in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, obiettivi strategici ed operativi e vengono definiti, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.

Annualmente, deve essere presentata la **Relazione sulla Performance**, contenente i risultati conseguiti, evidenziando gli obiettivi raggiunti e motivando gli scostamenti, il tutto nel rispetto del **principio di trasparenza** che implica il coinvolgimento di cittadini e stakeholder in momenti di incontro chiamati **"Giornate della Trasparenza"**. La pubblicità dei dati inerenti all'organizzazione e all'erogazione dei servizi al pubblico, infatti, si inserisce strumentalmente nell'ottica di fondo del "miglioramento continuo" dei servizi pubblici e rappresenta una forma di garanzia per il cittadino in qualità di destinatario di servizi.

Con l'entrata in vigore del **nuovo CAD**, il codice dell'amministrazione Digitale (Decreto legislativo n. 235/2010, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 10 gennaio 2011, n. 6.),



come sottolineato dal Ministro Renato Brunetta nella lettera prot. n. 9770 del 14.1.2011, si completa il processo di rinnovamento della pubblica amministrazione avviato con l'approvazione del Decreto Legislativo n. 150/2009 (c.d. Riforma Brunetta) che ha introdotto nelle PA principi di meritocrazia, premialità, trasparenza e responsabilizzazione dei dirigenti.

“Il nuovo CAD completa il quadro normativo in materia di amministrazione digitale definito cinque anni or sono con il Decreto legislativo n. 82/2005, aggiornando la normativa di riferimento rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione. Esso garantisce maggiori diritti ai cittadini e alle imprese, permettendo alle amministrazioni di lavorare meglio e di spendere più efficacemente le risorse. Sulla base delle esperienze maturate in questi anni, il nuovo Codice introduce con chiarezza una serie di innovazioni normative volte a garantire che l'amministrazione digitale non resti solo una dichiarazione di principio, ma sia in grado di incidere effettivamente sui comportamenti e le prassi delle amministrazioni e sulla qualità dei servizi resi ai cittadini. La riforma, infatti, non solo rende effettivi i diritti, accessibili le opportunità, cogenti gli obblighi, ma permette di diradare la nebbia dell'incertezza e rassicurare gli operatori sulla validità, anche giuridica, dell'amministrazione digitale. Il Codice rende obbligatoria l'innovazione nella pubblica amministrazione nel modo più naturale: da una parte, dando ai cittadini diritti e strumenti per interagire sempre, dovunque e verso qualsiasi amministrazione attraverso Internet, posta elettronica, reti; dall'altra, stabilendo che tutte le amministrazioni devono organizzarsi per rendere disponibili tutte le informazioni e tutti i procedimenti in modalità digitale, sempre e comunque. Il nuovo CAD introduce misure premiali e sanzionatorie, consentendo alle pubbliche amministrazioni di quantificare e riutilizzare i risparmi ottenuti grazie alle tecnologie digitali. Dalla razionalizzazione della propria organizzazione e dell'informatizzazione dei procedimenti, le pubbliche amministrazioni ricaveranno infatti risparmi da utilizzare per l'incentivazione del personale coinvolto e per il finanziamento di progetti di innovazione. In tre anni la pubblica amministrazione sarà completamente digitale e sburocratizzata. La riforma completa e rende al passo con i tempi il quadro normativo e regolatorio mediante il quale si può ottenere quel recupero di efficienza da parte delle PA, essenziale per dare maggiore impulso al processo di sviluppo del Paese. Ciò che ora mi auguro, e chiedo a tutti noi, è di rendere prassi quotidiana quello che è previsto dalle norme” (Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, Prof. Renato Brunetta, Nota prot. 9770 del 14.1.2011).

Su questo fronte il sistema camerale e la CCIAA di Lecce hanno lavorato molto alacremente ottenendo importanti risultati. Non a caso il Decreto legislativo n. 23/2010, che ha apportato modifiche alla Legge di riforma delle Camere di commercio n. 580/93, ha espressamente previsto che (nuovo articolo 2, comma 2, della Legge 580/1993) “Le camere di commercio, singolarmente o in forma associata, svolgono in particolare le funzioni e i compiti relativi (..) alla promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche”.

Alle Camere di commercio, cioè, è stato riconosciuto il compito non solo di semplificare la propria organizzazione, ma promuovere la semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche, non solo nei confronti del sistema delle imprese e delle altre pubbliche amministrazioni.

Si richiamano sinteticamente in questa sede alcuni principi contenuti nel nuovo CAD.

Opportunità per le amministrazioni di capitalizzare il “dividendo dell'efficienza” che l'innovazione digitale consente (art. 15)



I risparmi ottenuti attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa (reingegnerizzazione dei processi) dovranno essere effettivamente misurati e andranno in parte ad incentivare il personale interessato, secondo le norme del d.lgs. 150/09, in parte a finanziare nuova innovazione.

Collegamento stretto con il ciclo della performance e la valutazione del merito (art.12)
L'attuazione delle disposizioni del CAD è comunque rilevante ai fini della misurazione e della valutazione della performance organizzativa e individuale dei dirigenti. Alle opportunità si accompagnano quindi sia gli incentivi, sia le sanzioni. L'innovazione diventa per la prima volta materia di valutazione del personale, da cui dipendono sanzioni ed incentivi.

Siti pubblici e trasparenza (art. 54)

Già il d.lgs 150/09 detta stringenti principi per la trasparenza delle amministrazioni pubbliche verso una "total disclosure" che vede nei siti internet pubblici il principale strumento di pubblicità. La successiva direttiva 105 della Commissione Indipendente per la Valutazione, Integrità e Trasparenza della PA (Civit) elenca con precisione quali sono i dati e le notizie che ciascuna amministrazione deve inserire nel sito Internet. Il Codice completa il quadro indicando l'obbligo per le amministrazioni di tenere aggiornati i dati (e considerando questo aspetto nella valutazione di dirigenti) e di trasmetterne una cospicua parte al Dipartimento della Funzione Pubblica che potrà così avere una conoscenza diretta e utilizzabile di molti fenomeni, a partire ad es. dalla consistenza dei servizi online presenti. Il codice introduce poi l'obbligo di pubblicare sui siti pubblici in modo integrale tutti i bandi di concorso.

Considerate le novità normative e gli obblighi in **materia di Trasparenza**, la Camera di Commercio di Lecce, tenuto conto della natura dei propri settori di attività e dei propri procedimenti, ha definito il seguente piano d'azione, coerentemente con le tempistiche dettate dalla norma.





SEZIONE 1 – Dati da pubblicare

Sulla base del piano d'azione individuato, la Camera di Commercio di Lecce, nel mese di dicembre 2010, ha effettuato una prima giornata formativa dedicata al personale dell'Ufficio informazione e comunicazione, che dovrà coordinare il reperimento dei dati e predisporre il piano della trasparenza. In occasione di tale giornata è stata effettuata una prima analisi dei dati da reperire e pubblicare, verificando i dati già disponibili e pubblicati e quelli invece da reperire, individuando nel contempo gli uffici detentori degli stessi e le modalità di acquisizione. Nel mese di gennaio 2011 è seguita un'altra giornata di formazione dedicata ai dirigenti e capi servizio, durante la quale sono state verificate la disponibilità e la reperibilità dei dati, nei tempi previsti dalle linee guida, procedendo alla calendarizzazione dei tempi di acquisizione e successiva pubblicazione.

I dati da inserire nel sito camerale entro tre mesi dalla data di approvazione del Programma della trasparenza e previsti dalle linee guida del Civit sono i seguenti:

- 1) Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione (articolo 11, comma 8, lettera *a*), del d.lgs. n. 150 del 2009);
- 2) Piano e Relazione sulla *performance* (articolo 11, comma 8, lettera *b*), del d.lgs. n.150 del 2009);
- 3) Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:
 - a) informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta - articolo 54, comma 1, lettera *a*), del d.lgs. n. 82 del 2005);
 - b) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (articolo 54, comma 1, lettera *d*), del d.lgs. n. 82 del 2005);
 - c) elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale (articolo 54, comma 1, lettera *b*), del d.lgs. n. 82 del 2005);
 - d) scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della l. n. 241 del 1990 (articolo 54, comma 1, lettera *c*), del d.lgs. n. 82 del 2005);
 - e) informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del d.lgs. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010);
- 4) Dati informativi relativi al personale:
 - a) *curricula* e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (articolo 11, comma 8, lettere *f*) e *g*), del d.lgs. n. 150 del 2009),



indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex articolo 19, commi 3 e 4, del d.lgs. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004);

- b) *curricula* dei titolari di posizioni organizzative (articolo 11, comma 8, lettera f), del d.lgs. n. 150 del 2009);
- c) *curricula*, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle amministrazioni, i capi di gabinetto e gli appartenenti agli uffici di *staff* e di diretta collaborazione nei ministeri; i titolari di altre cariche di rilievo politico nelle regioni e negli enti locali (articolo 11, comma 8, lettera h), del d.lgs. n. 150 del 2009);
- d) nominativi e *curricula* dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della *performance* di cui all'articolo 147 (articolo 11, comma 8, lettera e), del d.lgs. n. 150 del 2009);
- e) tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (articolo 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957);
- f) retribuzioni annuali, *curricula*, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale di segretari provinciali e comunali (articolo 21 della l. n. 69 del 2009);
- g) ammontare complessivo dei premi collegati alla *performance* stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (articolo 11, comma 8, lettera c), del d.lgs. n.150 del 2009);
- h) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti (articolo 11, comma 8, lettera d), del d.lgs. n. 150 del 2009);
- i) codici di comportamento (articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'articolo 68 del d.lgs. n. 150 del 2009);

5) Dati relativi a incarichi e consulenze:

- a) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti (articolo 11, comma 8, lettera i), del d.lgs. n.150 del 2009 e articolo 53 del d.lgs. n.165 del 2001). Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private; ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione; iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni. In ordine a questa tipologia di informazioni è necessario indicare: soggetto incaricato, *curriculum* di tale soggetto, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto;



- b) dichiarazione negativa (nel caso in cui l'amministrazione non abbia conferito o autorizzato incarichi).

6) Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:

- a) servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d.lgs. 7 agosto 1997, n. 279), 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 (articolo 11, comma 4, del d. lgs. n. 150 del 2009), da estrapolare in maniera coerente rispetto ai contenuti del Piano e della Relazione sulla *performance*;
- b) contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa (articolo 55, comma 4, del d.lgs. n. 150 del 2009);
- c) dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.

7) Dati sulla gestione dei pagamenti:

- a) indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (articolo 23, comma 5, della l. n. 69 del 2009).

8) Dati relativi alle buone prassi:

- a) buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico (articolo 23, commi 1 e 2, della l. n. 69 del 2009).

9) Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica:

- a) istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica (articoli 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000).

10) Dati sul "*public procurement*":

- a) dati previsti dall'articolo 7 del d.lgs. n. 163 del 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.

SEZIONE 2 – Modalità di pubblicazione del sito

I dati di cui alla precedente sezione confluiranno sul sito camerale nella sezione "Trasparenza", dove attualmente sono già pubblicati alcuni dei dati previsti dalla delibera



Civit n. 105/2010. I dati già oggetto di pubblicazione sono:

- Organigramma aggiornato all' 1.1.2011;
- Procedimenti amministrativi;
- Curricula e retribuzioni dei dirigenti;
- Curricula dei titolari di posizione organizzative;
- Tassi di assenza e presenza del personale;
- Fondi incentivanti del personale e dirigenti;
- Codici di comportamento;
- Dati relativi a incarichi e consulenze a soggetti esterni.

I dati da reperire e pubblicare, con tempistiche diverse a seconda della disponibilità, sono i seguenti:

- elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, indicando se si tratta di P.e.c.;
- informazioni circa la qualità dei servizi erogati (vedi sezione 3 e 4);
- curricula di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo;
- retribuzioni, compensi ed indennità di coloro rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo;
- nominativi e curricula dei componenti degli OIV;
- tassi di assenza e maggiore presenza del personale;
- analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti che per i dipendenti;
- incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dall'amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private;
- incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da un'amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione;
- servizi erogati agli utenti finali ed 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 (vedi sezione 3 e 4);
- contratti integrativi stipulati, relazione tecnico finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti;
- dati concernenti consorzi enti e società di cui la Camera faccia parte, con l'indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi;
- indicatori dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture;
- tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (vedi sezione 3 e 4);
- buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico;
- istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenza di natura economica;
- dati previsti dall'art. 7 comma 8 del d.lgs n. 163 del 2006 (codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture).

Così come previsto dalla delibera Civit, la Camera di Commercio di Lecce strutturerà la sezione "Trasparenza" entro tre mesi dall'approvazione del Programma triennale della



trasparenza. Attualmente la sezione è facilmente raggiungibile da un apposito link presente sulla home page. Ogni contenuto informativo, pubblicato in formato aperto, sarà chiaramente contestualizzato in base:

- alla tipologia delle informazioni contenute;
- al periodo cui le informazioni si riferiscono;
- a quale area/ufficio ha creato il contenuto e a quale area /ufficio quel contenuto si riferisce.

Inoltre, come previsto dalle linee guida, verrà inserito, all'interno di ogni sezione e dei diversi contenuti di questa, il sistema di notifica RSS, che consentirà agli utenti che abbiano attivato il sistema di essere informati in tempo reale sull'aggiornamento dei dati. Infine, nell'ottica di sviluppo della cultura dell'integrità, quindi del controllo sociale, per consentire all'utente di fornire proprie valutazioni e suggerimenti verrà inserito all'interno della sezione la possibilità di inviare un *feedback*.

SEZIONI 3 e 4 - Sezioni descrittive e programmatiche delle iniziative

In queste sezioni vengono descritte sinteticamente le iniziative che la Camera di Commercio di Lecce intende realizzare per completare l'attuazione del Programma Triennale per la trasparenza. Le iniziative potranno essere integrate da quelle che saranno ritenute necessarie nel corso del triennio di riferimento.

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUTTURE COMPETENTI	RISORSE DEDICATE	STRUMENTI DI VERIFICA
Giornate di formazione a cura di Assist	Dirigenti, Responsabili di servizio, nonché personale dell'Ufficio informazione e comunicazione	Assicurare al personale coinvolto la conoscenza delle novità normative in materia di trasparenza	Giornate di formazione in materia di trasparenza	Dicembre 2010 Gennaio 2011	Segreteria Generale	R.Pierantoni A.Seclì A.Vincenti L.Capoccello S. Donno M.Gesmundo G.Giannuzzi P.Martina P.Napoli T.Perrone A.Pulimeno D.Ranfoni E.Ranfoni M.Tolardo P.Vadruccio	
Definizione di una procedura di gestione del Programma triennale della trasparenza	Vari uffici camerali	Rispetto degli obblighi di legge nei tempi stabiliti dalla normativa	Mappatura delle attività da svolgere e delle scadenze da rispettare	Gennaio 2011	Responsabili di Servizio	L.Capoccello S. Donno G.Giannuzzi P.Martina P.Napoli T.Perrone A.Pulimeno D.Ranfoni E.Ranfoni M.Tolardo P.Vadruccio	Realizzazione scadenario
Sezione trasparenza sito camerale	Stakeholder e utenti	Adeguamento della struttura e dei contenuti della sezione trasparenza alle linee guida del Civit	Reperimento dei dati e loro caricamento sul sito internet camerale	Primo aggiornamento entro tre mesi dall'approvazione del programma di aggiornamenti semestrali	Responsabili di Servizio e Responsabile sito camerale	L.Capoccello S. Donno G.Giannuzzi P.Martina P.Napoli T.Perrone A.Pulimeno D.Ranfoni E.Ranfoni M.Tolardo	Effettiva pubblicazione dei dati e dei relativi aggiornamenti nei termini di legge



Realizzazione FAQ	Stakeholder e utenti	Pubblicazione delle FAQ in apposita sezione sito camerale	Analisi dei ticket dello sportello telefonico e successiva predisposizione delle FAQ	Entro dicembre 2011	Addetti sportello telefonico e Responsabili di Servizio	P.Vadruccio L. Capoccello S. Donno G. Giannuzzi P. Martina P. Napoli T. Perrone A. Pulimeno D. Ranfoni E. Ranfoni M. Tolardo P. Vadruccio	Statistiche consultazione FAQ
Prima Giornata della trasparenza	Stakeholder	Novità normative in materia di trasparenza e presentazione del Programma della Trasparenza e dell'Integrità dell'Ente	Conferenza stampa presso la sede camerale	Maggio 2011	Segreteria Generale	M. Gesmundo A. Pulimeno	Questionario di gradimento
Seconda Giornata della trasparenza	Stakeholder	Presentazione del Piano delle Performance	Conferenza stampa presso la sede camerale	Luglio 2011	Segreteria Generale	S. Donno M. Gesmundo A. Pulimeno	Questionario di gradimento
Campagna di comunicazione	Stakeholder e utenti	Redazione newsletter e strutturazione campagna informativa	Utilizzo della piattaforma CRM e sito camerale	Maggio 2011 Luglio 2011	Ufficio informazione e comunicazione	M. Gesmundo A. Pulimeno	Invio newsletter e email tramite CRM
Affinamento dei dati riguardanti le informazioni circa la qualità dei servizi	Stakeholder e utenti	Definizione degli standard di qualità	Definizione e implementazione di un set di indicatori in grado di monitorare i servizi dell'Ente (Ai sensi della delibera 88)	Entro 2013	Controllo di Gestione	A. Bono S. Donno M. Ricciato	Pubblicazione dei dati
Tempi medi dei Procedimenti	Stakeholder e utenti	Definizione dei tempi medi dei Procedimenti	Implementazione di strumenti di monitoraggio	Entro 2013	Controllo di Gestione	A. Bono S. Donno M. Ricciato	Pubblicazione dei dati
Affinamento dei dati concernenti la Contabilizzazione dei costi dei servizi	Ente Camerale, Stakeholder e utenti	Contabilizzazione puntuale dei costi per singolo servizio	Definizione di strumenti per la contabilità analitica per prodotti/servizi	Entro 2013	Ufficio Ragioneria	A. Bono S. Donno A. Leucci M. Ricciato	Pubblicazione dei dati
Estensione Programma Trasparenza alle aziende speciali dell'Ente: Multilab e ASSRI	Stakeholder e utenti	Adozione piano triennale della trasparenza e applicazione della normativa alle due aziende speciali dell'Ente	Strutturazione piano triennale e sezione trasparenza sui siti delle aziende	Entro 2013	Personale delle aziende	Mariano (ASSRI) Direttore (Multilab)	Pubblicazione di tutti i dati previsti dalla normativa sui siti delle aziende

SEZIONE 5 - Collegamenti con il Piano della Performance

La pubblicazione di determinate informazioni è un'importante spia dell'andamento della *performance* delle pubbliche amministrazioni e del raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della *performance*. I contenuti del Piano e della Relazione sulla *performance*, pubblicati on line nell'apposita sezione, consentono di rendere pubblici agli *stakeholder* di riferimento, gli *outcome* e ai risultati desiderati/conseguiti dall'Ente.



La Trasparenza, oltre ad essere lo strumento attraverso il quale si rende pubblico l'andamento dell'Ente, diventa anche una **dimensione della performance organizzativa**. Obiettivi, indicatori e target relativi alla Trasparenza sono stati inseriti a pieno titolo, nell'ambito del Piano della Performance, sia nella programmazione strategica (20011-2013) che in quella operativa (2011).
Di seguito le schede di riferimento.

Scheda di Programmazione Strategica	
Area Strategica	INTERVENTI ISTITUZIONALI
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Adeguamento dell'azione amministrativa dell'Ente alla legge 150/2009 in tema di Trasparenza, integrità e merito
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Rendere trasparente l'azione amministrativa dell'Ente, aumentare il coinvolgimento degli stakeholder istituzionali e delle imprese, incrementare i processi di comunicazione istituzionale per far conoscere maggiormente i programmi dell'Ente, Integrare tra loro le varie forme di comunicazione, attraverso gli strumenti del CRM, sito camerale e newsletter
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	1) Attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità nel rispetto delle scadenze 2) Implementazione utilizzo programma CRM con costante incremento utenti profilati (Utenti profilati 2011 < Utenti profilati 2012 < Utenti profilati 2013)
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	Attuazione comunicazione integrata, attraverso l'utilizzo CRM, sito camerale, ecc. Adeguamento dell'azione amministrativa dell'ente alla legge 150/2009, attraverso la mappatura delle attività da svolgere in relazione alle scadenze indicate nel piano triennale della trasparenza e integrità adottato dall'ente. Estensione piano triennale della trasparenza alle aziende speciali: ASSRI e Multilab
KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Utenti profilati CRM 2011< Utenti profilati 2012 < Utenti profilati 2013
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Grado di attuazione Programma Triennale Trasparenza
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Dirigenti, Posizioni organizzative, Personale coinvolto nella realizzazione del piano della trasparenza
Budget previsto (Costi esterni)	
Note	



Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Rendere trasparente l'azione amministrativa dell'Ente, aumentare il coinvolgimento degli stakeholder istituzionali e delle imprese, incrementare i processi di comunicazione istituzionale per far conoscere maggiormente i programmi dell'Ente.
--	--

Programma Descrizione e finalità	Programma triennale per la Trasparenza e integrità
--	--

Azioni Progetti, iniziative, contributi

1) Azione A	
Descrizione	Definizione e condivisione di uno scadenziario relativo ai dati da pubblicare sul sito
Unità operativa di riferimento	Ufficio Informazione e comunicazione
Responsabile	dr.ssa Antonella Pulimeno
Obiettivi operativi	Coordinamento del flusso delle informazioni da acquisire per la sezione trasparenza del sito camerale
Risultati attesi	Pubblicazione dei dati alle scadenze previste nella sezione trasparenza del sito camerale
Budget	
Risorse umane coinvolte	dr.ssa Antonella Pulimeno - sig.ra Monica Gesmundo
1) KPI di monitoraggio e valutazione	giorni ritardo rispetto la data prevista di pubblicazione
2) KPI di monitoraggio e valutazione	promemoria e solleciti inviati in caso di mancato rispetto dei termini

2) Azione B	
Descrizione	Attività legate alla gestione e manutenzione (aggiornamenti e nuovi inserimenti di dati) della sezione Trasparenza, Valutazione e Merito
Unità operativa di riferimento	Ufficio informazione e comunicazione
Responsabile coordinamento	dr.ssa Antonella Pulimeno
Obiettivi operativi	Adeguamento della struttura e dei contenuti della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" alla normativa
Risultati attesi	Pubblicazione dei dati entro tre mesi dall'approvazione del programma triennale della trasparenza
Budget	
Risorse umane coinvolte	Responsabili Servizi e Responsabili Uffici detentori dei dati oggetto di pubblicazione
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Effettiva pubblicazione/ aggiornamento (ON/OFF)
4) KPI di monitoraggio e valutazione	

3) Azione C	
Descrizione	Giornata della trasparenza
Unità operativa di riferimento	Ufficio informazione e comunicazione
Responsabile coordinamento	dr.ssa Antonella Pulimeno
Obiettivi operativi	Organizzazione conferenza stampa sulle azioni realizzate e/o da realizzare dall'ente in materia di trasparenza
Risultati attesi	Comunicare agli stakeholder l'attività realizzata dall'ente in materia di trasparenza
Budget	
Risorse umane coinvolte	dr.ssa Antonella Pulimeno, sig.ra Monica Gesmundo
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Conferenza stampa (ON/OFF)
6) KPI di monitoraggio e valutazione	

3) Azione D	
Descrizione	Giornata della trasparenza
Unità operativa di riferimento	Ufficio Controllo di Gestione
Responsabile coordinamento	dr.ssa Silvana Donno
Obiettivi operativi	Organizzazione conferenza stampa presentazione Piano della performance adottato dall'ente
Risultati attesi	Informare gli stakeholder dell'adozione del Piano della performance
Budget	
Risorse umane coinvolte	dr.ssa Antonella Pulimeno, sig.ra Monica Gesmundo
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Conferenza stampa (ON/OFF)
6) KPI di monitoraggio e valutazione	



Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico	Integrare tra loro le varie forme di comunicazione
Programma Descrizione e finalità	Realizzazione di una comunicazione integrata attraverso l'adozione di nuovi strumenti di comunicazione
Azioni Progetti, iniziative, contributi	
1) Azione A	
Descrizione	Creazione campagne informative e/o interattive tramite utilizzo della piattaforma "CRM-CiaoImpresa"
Unità operativa di riferimento	Ufficio Informazione e Comunicazione
Responsabile	Sg.ra Monica Gesmundo
Obiettivi operativi	Implementazione dell'utilizzo della piattaforma "CRM-CiaoImpresa" e realizzazione di comunicazioni mirate e personalizzate, coinvolgendo i clienti/utenti presenti in piattaforma, previa adeguata segmentazione del db a seconda delle finalità delle campagne.
Risultati attesi	Realizzazione di n. 5 campagne nel corso del 2011
Budget	€ 6.000 costo di gestione piattaforma CRM
Risorse umane coinvolte	Dr.ssa Antonella Pulimeno - Sg.ra Monica Gesmundo
1) KPI di monitoraggio e valutazione	n. campagne effettuate; feedback se richiesti dalle campagne inviate
2) KPI di monitoraggio e valutazione	
2) Azione B	
Descrizione	Predisposizione della struttura delle newsletter da veicolare tramite piattaforma "CRM - CiaoImpresa"; redazione e invio di newsletter.
Unità operativa di riferimento	Ufficio Informazione e Comunicazione
Responsabile	Sg.ra Monica Gesmundo
Obiettivi operativi	Diffusione di newsletter a contenuto istituzionale e/o di settore tramite l'utilizzo della piattaforma "CRM-Ciao Impresa"
Risultati attesi	Una volta definita e predisposta la struttura, a regime, invio di n.8 newsletter nel 2011.
Budget	€ 6.000 costo di gestione piattaforma CRM
Risorse umane coinvolte	Dr.ssa Antonella Pulimeno - Sg.ra Monica Gesmundo
3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero newsletter inviate
4) KPI di monitoraggio e valutazione	
3) Azione C	
Descrizione	Implementazione del database presente in piattaforma "CRM-CiaoImpresa"
Unità operativa di riferimento	Ufficio Informazione e Comunicazione
Responsabile	Sg.ra Monica Gesmundo
Obiettivi operativi	Inserimento nuovi nominativi di utenti e relative qualificazioni
Risultati attesi	incremento di n.100 nominativi nel 2011
Budget	€ 6.000 costo di gestione piattaforma CRM
Risorse umane coinvolte	Dr.ssa Antonella Pulimeno - Sg.ra Monica Gesmundo
5) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di nuovi nominativi inseriti nel 2011 rispetto al 2010
6) KPI di monitoraggio e valutazione	
Note	



SEZIONE 6 – Descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholders

Il coinvolgimento degli stakeholders è necessario sia a supporto dell'elaborazione della strategia dell'Ente Camerale, sia in fase di controllo degli effetti che la strategia ha prodotto sul territorio. Si tratta di un momento fondamentale del Ciclo di Gestione della Performance e rappresenta un'efficace risposta alle istanze di trasparenza dell'operato della Camera di Commercio.

Gli stakeholder verranno coinvolti per condividere gli obiettivi strategici e gli indicatori con i quali gli obiettivi sono misurati.

Proprio per questi motivi, il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità prevede momenti dedicati al coinvolgimento dei suoi principali interlocutori interni ed esterni tramite le Giornate della Trasparenza.

SEZIONE 7 - Posta elettronica certificata

La posta elettronica rappresenta uno strumento di ampissima diffusione per le caratteristiche di semplicità, immediatezza ed efficacia ed è frequentemente utilizzata nelle comunicazioni interpersonali e d'ufficio, per scambi di messaggi, nella gestione di appuntamenti, trasmissione di file e documenti digitali di qualsiasi genere. La posta elettronica, pur essendo uno strumento facilmente accessibile da qualsiasi utilizzatore, non fornisce però né garanzie certe di effettivo invio e consegna di un messaggio, né certezza sulla sua paternità, né regole standardizzate che consentano di tracciare il percorso del messaggio durante la fase di trasmissione.

La posta elettronica certificata (PEC) è in grado di superare queste "debolezze" e può essere utilizzata in qualsiasi contesto nel quale sia necessario avere prova dell'invio e della consegna di un documento elettronico. La posta elettronica certificata si presenta come un'innovazione capace di generare enormi risparmi sul piano economico nei settori pubblici e privati e di semplificare i rapporti tra privati e tra costoro e la Pubblica Amministrazione.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) rappresenta uno strumento giuridico volto a fornire un quadro normativo coerente, omogeneo ed unitario all'applicazione delle nuove tecnologie nella PA.

Il Codice, relativamente alla posta elettronica certificata, prevede:

- il diritto all'uso delle tecnologie [art. 3];
- indicazioni circa l'utilizzo della posta elettronica certificata per la PA [art.6];
- obbligo di istituire almeno una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo [art. 47];
- l'utilizzo della posta elettronica certificata nei casi per i quali è necessaria l'evidenza dell'avvenuto invio e ricezione di un documento informatico [art.48].

La PEC è in grado di garantire una serie considerevole di funzionalità che costituiscono dei significativi vantaggi rispetto ai servizi tradizionali oggi utilizzati. In particolare, per



comprendere le potenzialità e le aree di applicazione della PEC è opportuno partire da un elenco dei suoi **principali punti di forza**:

- certificazione dell'avvenuta consegna del messaggio nella casella di posta del destinatario del messaggio e dei suoi contenuti;
- certificazione degli allegati al messaggio;
- possibilità di allegare al messaggio qualsiasi tipologia di informazione e/o documento in formato digitale (come per l'e-mail tradizionale);
- archiviazione da parte del gestore di tutti gli eventi associati ad invii e ricezioni, per un periodo di trenta mesi;
- semplicità di trasmissione, inoltro, riproduzione, archiviazione e ricerca dei messaggi (punti di forza tipici anche dell'e-mail tradizionale);
- economicità di trasmissione, inoltro, riproduzione, archiviazione e facilità di ricerca (quantomeno rispetto ad una raccomandata tradizionale);
- possibilità di invio multiplo, cioè a più destinatari contemporaneamente e verosimilmente con costi molto più bassi rispetto a quelli della raccomandata;
- tracciabilità della casella mittente e quindi del suo titolare;
- velocità della consegna (tipica anche dell'e-mail);
- possibilità di consultazione ed uso anche da postazioni diverse da quella del proprio ufficio o abitazione (basta un qualsiasi dispositivo, non solo PC, connesso ad Internet e un normale browser web) ed in qualunque momento, grazie alla persistenza del messaggio nella casella di posta elettronica; quindi, elevati requisiti di qualità e continuità del servizio;
- applicazione delle procedure atte a garantire la privacy dei dati personali nonché la sicurezza;
- garanzia dell'identità del mittente (titolare della casella).

Si comprende, quindi, come la PEC costituisca oggi un servizio che presenta indiscutibili vantaggi rispetto ai canali di comunicazione più tradizionali.

Per quanto riguarda i vantaggi per la PA, le indicazioni contenute nelle norme sono orientate a ridurre considerevolmente le voci di spesa relative all'utilizzo della posta tradizionale.

Oltre al contenimento della spesa, i vantaggi aumentano considerevolmente se la PEC entra in un flusso di gestione documentale automatizzato. Ulteriori vantaggi derivanti alla PA dall'utilizzo della PEC sono la diminuzione dei contenziosi in merito alla ricezione e invio di documenti e la consistente riduzione dei tempi di gestione delle pratiche.

Nel 2009 la Camera di Commercio di Lecce ha registrato n.673 protocolli in entrata con Pec, nel 2010 n.1.336, con un incremento del 98%. I protocolli in uscita con Pec, sempre nel 2009, sono stati n.113, nel 2010 n.1.121 con un incremento del 892%. Le raccomandate spedite nel 2009 sono state n.14.376, le pec rappresentavano appena lo 0,79% di queste; nel 2010 le raccomandate sono state n.8.771 e le Pec hanno rappresentato il 12,8%: un incremento di 12 punti percentuali in un anno. Ciò ha portato ad un'economia di spesa per spedizioni postali pari a 53.000 euro, di cui il risparmio imputabile al maggior utilizzo della pec quale sistema sostitutivo della raccomandata è stimato in circa 20.000 euro. Risparmio ancora più elevato se si considerano altri fattori quali il mancato utilizzo della carta, il costo dell'impiegato che fisicamente trasporta le raccomandate alla posta, il costo dell'auto di servizio, ecc.



Le Pec attualmente in uso presso la Camera di Commercio di Lecce sono complessivamente 11 di cui:

- 1 pec istituzionale;
- 1 pec per il Segretario Generale;
- 1 per per l'Area Dirigenziale I;
- 1 pec per il Registro Imprese;
- 7 pec riconducibili ai titolari di posizione organizzativa.

L'Ente ha, inoltre, posto in essere una serie di **iniziative tese alla diffusione della Pec** tra i suoi interlocutori privilegiati, quali:

- attività di rilascio ed utilizzo delle PEC nell'ambito della Comunicazione unica;
- attività di promozione verso i Comuni dello strumento della PEC come modalità di interscambio delle comunicazioni;
- reperimento PEC degli enti locali e dei professionisti come previsto dalla L. 16/2009;
- integrazione della rubrica di Prodiggi, a cura dell'Ufficio protocollo, sulla base di quanto rilevato dall'Area dirigenziale II;
- integrazione della PEC in parte della modulistica dell'Area dirigenziale II
- utilizzo della PEC (o della mail nei casi consentiti) per le comunicazioni verso soggetti dotati della PEC e/o PPAA

L'obbligo, a partire dal 1.4.2010, anche per le **ditte individuali**, di trasmettere telematicamente le denunce al Registro delle imprese, ha comportato anche l'obbligo di indicare una casella Pec su cui gli enti coinvolti potessero inviare le comunicazioni relative al procedimento. La Camera di Commercio ha attivato apposita convenzione con InfoCert, per il rilascio gratuito di tali caselle PEC alle ditte individuali.

Tali caselle PEC rilasciate gratuitamente sono state esclusivamente funzionali al procedimento amministrativo avviato con l'invio della pratica ComUnica e avevano una durata temporale limitata di 3 mesi, prorogabile da parte del titolare con l'acquisto della stessa.

Secondo i dati comunicati da InfoCamere, nel corso del 2010 sono state rilasciate 872 caselle PEC gratuite, intestate a ditte individuali.

Sempre con riferimento alle caselle Pec riferibili alle **imprese**, sono 3.608 gli indirizzi ad oggi iscritti e pubblicati sulle singole posizioni registro imprese, numero destinato a crescere in seguito all'entrata in vigore nel mese di novembre 2011 dell'obbligo per le società di avere una PEC.

Ovviamente, il possesso di una Pec da parte delle imprese genera un risparmio di risorse non solo per l'Ente camerale, ma per tutto il sistema, poiché anche le altre p.a. o gli stessi privati possono avvalersene per comunicare con l'impresa.

La Camera di Commercio di Lecce, inoltre, nel corso del 2010 ha ripreso un'attività già svolta nel 2007 e che coinvolgeva circa 40 Comuni della provincia sottoscrittori di un protocollo d'intesa con l'Ente camerale, volto a favorire l'interscambio di comunicazioni inerenti i procedimenti amministrativi per le attività d'impresa solo ed esclusivamente con documenti informatici sottoscritti con firma digitale ed inviati a mezzo PEC.

Dal momento che il suddetto protocollo aveva validità triennale, nel mese di marzo 2010 è stata fatta una ricognizione dei Comuni che effettivamente avevano attivato tale forma di comunicazione telematica, invitandoli a rinnovare i certificati di firma digitale in scadenza nel corso del 2010.



Allo stesso tempo, ai Comuni per i quali si è riscontrato invece il mancato rispetto di quanto pattuito, è stata inviata una nota di richiamo sui vantaggi in termini di economicità, efficacia, rapidità, sicurezza che l'interscambio di informazioni in modalità telematiche, veicolate tramite PEC e supportate dall'apposizione di firme digitali, avrebbe garantito.



SEZIONE 8 – Giornata della Trasparenza

In osservanza di quanto previsto dalla norma in tema di comunicazione verso l'esterno delle attività connesse alla Trasparenza ed alla Performance dell'Ente, la Camera di Commercio di Lecce ha programmato per il 2011 lo svolgimento di due "Giornate della Trasparenza", durante le quali verranno illustrati i seguenti argomenti:

1. Novità normative in materia di trasparenza e presentazione del Programma della Trasparenza e dell'Integrità dell'Ente;
2. Presentazione del Piano della Performance.

Per entrambe le giornate è stata scelta la modalità della conferenza stampa aperta al pubblico, per consentire, tramite la partecipazione dei mass media, un'adeguata copertura degli stakeholder del territorio. Agli eventi verrà data la massima visibilità sia tramite apposita *new* veicolata attraverso il sito camerale, sia mediante l'invio di una newsletter. Verrà inoltre realizzata una campagna di comunicazione utilizzando la piattaforma *CRM Ciao impresa* diretta alle imprese presenti nel database, alle associazioni di categoria, alle istituzioni, ecc.

Dirigente Responsabile

Il dirigente responsabile della predisposizione e successiva realizzazione del Programma Triennale della Trasparenza e l'Integrità è il Segretario Generale.