



Camera di Commercio
Lecce



Allegato A

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA
E L'INTEGRITA'
CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE**

TRIENNIO 2012-2014



INDICE

Introduzione

1. I dati

- Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione
- Statistiche di accesso alla sezione del sito camerale "Trasparenza, valutazione e merito"
- Dati pubblicati e da pubblicare
- Dati sulla PEC

2. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

- Gli obiettivi strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo
- I collegamenti con il Piano della performance
- Gli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma
- Le modalità di coinvolgimenti degli stakeholder e i risultati di tale coinvolgimento
- I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico-amministrativo

3. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità

4. Ascolto degli stakeholder

5. Sistema di monitoraggio interno all'attuazione del Programma



Introduzione

Nell'ambito del processo di riforma della Pubblica Amministrazione, nell'anno 2012 entrerà a pieno regime la c.d. Riforma Brunetta che, con il decreto legislativo 150/2009, ha definito il quadro normativo degli interventi finalizzati a promuovere il miglioramento della produttività del lavoro pubblico, dell'efficienza e della trasparenza delle pubbliche amministrazioni. 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*". A tale delibera si è aggiunta la n. 2/2012 "*Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*", la quale focalizza l'attenzione degli enti pubblici sul superamento della logica dell'adempimento normativo a favore dell'autonoma iniziativa delle amministrazioni. In particolare, per ciò che concerne i dati pubblicati o da pubblicare nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" dei siti istituzionali, le amministrazioni dovrebbero ampliare il novero dei dati relativi alla funzione organizzativa e alla gestione dei servizi (es. termini e articolazione dei procedimenti, dati sulla qualità dei servizi, carte dei servizi, servizi erogati e relativi costi, tempi medi di pagamento) nonché individuare dati ulteriori rispetto a quelli previsti da specifiche norme. Inoltre, rispetto alla precedente delibera del Civit, la n. 2/2012 sottolinea l'opportunità per le amministrazioni della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per mettere meglio a fuoco i bisogni informativi degli *stakeholder* interni ed esterni dell'amministrazione.

Nella logica del decreto, la **trasparenza** favorisce la **partecipazione** dei cittadini all'attività delle pubbliche amministrazioni ed è funzionale a tre **scopi**: a) sottoporre al **controllo diffuso** ogni fase del ciclo di gestione della **performance** per consentirne il miglioramento; b) assicurare la **conoscenza**, da parte dei cittadini, dei **servizi** resi dalle amministrazioni, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione; c) **prevenire fenomeni corruttivi** e promuovere l'**integrità**.



1 - I dati

1.1 - Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione

In relazione al livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione la Camera di Commercio ha commissionato un'indagine di *customer satisfaction* a Retecamere, i cui risultati serviranno a migliorare i servizi e le modalità di rapporto con gli stakeholders e di monitorare nel tempo l'andamento del livello qualitativo dei servizi e dei prodotti percepito dall'utenza. L'indagine consente, inoltre, di effettuare confronti con le altre Camere, sulla base di benchmark di sistema.

L'indagine ha misurato presso il campione di 728 unità diversi aspetti qualitativi: "l'immagine" della Camera presso gli utenti, la conoscenza e il livello di soddisfazione dei servizi erogati, le modalità generali di funzionamento della Camera di Commercio.

L'indagine ha evidenziato, sul tema "immagine" che il 73,4% degli intervistati si reca di persona nella sede della Camera, mentre il 20,2% ricorre al telefono e solo il 6,3% si serve della telematica. La *mission* è stata pienamente identificata dal 10% degli intervistati, mentre il 19,4% ha una visione prevalentemente burocratica ed amministrativa della struttura camerale. Interessante il parere del 18% che attribuisce all'Ente il compito di "promuovere lo sviluppo del territorio e supportare le imprese", cogliendo la funzione innovativa della struttura camerale.

I principali risultati, in relazione alla comunicazione dei servizi offerti, evidenziano che gli intervistati (728 unità) esprimono un giudizio "*pienamente soddisfacente*" per il 24,7%, mentre il 62% esprime un giudizio "*accettabile, da migliorare*"; il 72,5% degli intervistati indica nella posta tradizionale il canale più adatto per ricevere informazioni dalla Camera viene indicato, mentre l'e-mail viene indicata dal 22,3% dei rispondenti. E' doveroso evidenziare, però, che circa il 90% degli intervistati ha comunque dichiarato di essere informato sui servizi e le attività della camera di commercio. Nell'arco del 2011 l'Ente ha "investito" parecchio nella comunicazione, sia in termini di risorse umane, avvalendosi della figura del portavoce e dell'addetto stampa, sia in termini di servizi quali lo Sportello telefonico, la *newsletter* quindicinale, oltre al sito istituzionale. L'ente cercherà di migliorare ancora la propria comunicazione, anche attraverso nuovi strumenti quali i social network, ma dovrà anche "educare" gli utenti ad un maggiore utilizzo delle e-mail e della Pec, sia perché consentono dei risparmi di tempo e di risorse finanziarie e anche perché ormai le varie norme in materia di semplificazione e riduzione delle spese degli enti pubblici ne impongono l'adozione.

In relazione al gradimento dei servizi resi dalla Camera, considerando solo i servizi più conosciuti presso gli utenti, cioè quelli riconducibili al Registro delle imprese (noti al 94,4% dei rispondenti) e al diritto annuale (76,4%), la valutazione è stata positiva, rispettivamente dell'81,9% e del 94,3% degli intervistati (considerando globalmente i giudizi "buono" e "discreto").

Complessivamente anche gli altri servizi camerali hanno un grado di soddisfazione positivo, ma con margini di miglioramento, per cui l'Ente adotterà i mutamenti organizzativi idonei ad aumentare la soddisfazione dell'utente.

Tra i servizi di supporto maggiormente conosciuti sono risultati: per il 69,8% le informazioni sui prezzi e le informazioni sui finanziamenti agevolati, per il 38,2%. Per quanto concerne l'utilizzo dei servizi di supporto le imprese hanno usufruito in misura maggiore delle "informazioni sui prezzi e sulle statistiche" per il 91,9%.

1.2 - Statistiche di accesso alla sezione del sito camerale "Trasparenza, valutazione e merito"

L'Ufficio Informazione e comunicazione monitora costantemente gli accessi alle varie pagine del sito, tra cui quelli alla sezione "Trasparenza" riportati nella tabella sottostante:



Tree	HTML	Visualizzazioni di pagina	Visualizzazioni uniche
1	/P42A0C0S86/Trasparenza--valutazione-e-merito.htm	5.884	3.554
1.1	/P42A0C750S86/Buone-prassi.htm	251	150
1.2	/P42A0C128S86/Contrattazione.htm	622	214
1.3	/P42A0C1130S86/Dati-monitoraggio-accessi-al--sito-www-lecamcom-gov-it.htm	43	27
1.4	/P42A0C743S86/Gestione-economico-finanziaria.htm	183	150
1.4.1	/P42A949C743S86/Informazioni-su-consorzi--enti-e-societapartecipate--delibera-Civit-n--105-2010-.htm	8	6
1.4.2	/P42A1124C743S86/Obblighi-di-Trasparenza-per-le-Societa-apartecipazione-pubblica--Art--8-D-L--98-2011-convertito-nella-L--111-del-15-07-2011-.htm	17	11
1.5	/P42A0C700S86/Incarichi-e-consulenze.htm	1.162	887
1.5.1	/P42A132C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2008.htm	82	56
1.5.2	/P42A169C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2009.htm	187	110
1.5.3	/P42A130C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2010.htm	663	360
1.5.4	/P42A787C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2011.htm	1.214	701
1.6	/P42A0C953S86/Monitoraggio-auto-blu.htm	98	67
1.7	/P42A0C697S86/Organizzazione-e-procedimenti.htm	466	300
1.7.1	/P42A123C697S86/Organigramma.htm	252	160
1.7.2	/P42A705C697S86/Tipologie-di-procedimento.htm	149	119
1.7.3	/P42A769C697S86/Caselle-di-posta-elettronica.htm	170	133
1.8	/P42A0C698S86/Personale.htm	1.102	763
1.8.1	/P42A129C698S86/Dirigenza.htm	744	397
1.8.2	/P42A703C698S86/Titolari-di-posizione-organizzative.htm	767	331
1.8.3	/P42A704C698S86/Tassi-di-assenza-e-maggiore-presenza.htm	281	126
1.8.4	/P42A714C698S86/Codici-di-comportamento-e--disciplinari.htm	143	76
1.8.5	/P42A891C698S86/Incarichi-di-indirizzo-politico-amministrativo.htm	261	114
1.9	/P42A0C742S86/Piano-della-performance.htm	406	293
1.10	/P42A0C741S86/Programma-trasparenza.htm	347	250
1.11	/P42A0C746S86/Sovvenzioni-e-contributi.htm	138	103

L'analisi dei dati rivela l'attenzione del pubblico sulla pagina introduttiva della sezione "Trasparenza", che ha una media di circa 500 visite al mese, mentre tra le pagine interne particolarmente visitate quelle relative agli *Incarichi affidati dall'Ente* e al *Personale* (Dirigenza e titolari di posizioni organizzative). Altre pagine riportano un numero esiguo di visite, come *i dati sul monitoraggio accessi al sito* e *le informazioni su consorzi enti e società*, in quanto pubblicate di recente.

1.3 - Dati pubblicati e da pubblicare

L'ufficio Informazione e comunicazione effettuerà una ricognizione dei dati presenti sul portale alla luce di quanto previsto dalla normativa vigente e dalle delibere Civit n. 105/2010 e n. 2/2012, per individuare i dati mancanti, che verranno richiesti agli uffici interessati, unitamente all'aggiornamento di quelli pubblicati.

I dati da pubblicare e/o aggiornare 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 sui servizi erogati

- a) Carta qualità dei servizi
- b) Informazioni circa la qualità dei servizi

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;

- d) **dati concernenti il “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. 19 co. 1 e 20 co.1 del D.lgs n. 91/2011)**

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.

Il concetto di trasparenza voluto dal legislatore è piuttosto ampio ed indica un macro obiettivo finalizzato a garantire il controllo sociale del rispetto dei principi di imparzialità e di buon andamento, che va al di là delle specifiche prescrizioni di trasparenza poste dalla legge, enumerate dalle delibere Civit 105/2010 e 2/2012. Alla luce dell'art. 11 del decreto 150/2009, questi obblighi non vanno intesi come eccezioni rispetto a una regola di riservatezza, ma come applicazioni di una regola di pubblicità, che può avere ulteriori esplicazioni. Pertanto, la Dirigenza dell'Ente valuterà l'opportunità di pubblicare anche dati ulteriori rispetto a quelli previsti da specifiche norme di legge come ad esempio:

- relativamente alla categoria “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”:
 - i bilanci in forma semplificata;
 - i dati sull'attività ispettiva (es. il calendario delle attività, criteri di svolgimento, esiti, funzionari che la svolgono e loro avvicendamenti);
- relativamente alla categoria “Dati informativi relativi al personale”:
 - i dati sul sistema della responsabilità disciplinare (es. dati sul numero di procedimenti disciplinari avviati e conclusi, sulle impugnazioni, sul rapporto con i procedimenti penali, nonché gli orientamenti “giurisprudenziali” degli organi disciplinari);
 - le informazioni sul rapporto politica-amministrazione (es. dati sulla durata degli incarichi dirigenziali, sul numero di incarichi dirigenziali attribuiti a soggetti esterni



all'amministrazione ex art. 19 comma 6 e comma 5bis del decreto, sulle motivazioni del conferimento degli incarichi ad esterni, sui rinnovi di tali incarichi, sulla proporzione fra incarichi a dirigenti esterni e dirigenti interni);

- relativamente alla categoria “Dati relativi a incarichi e consulenze”:
 - le informazioni relative agli incarichi pubblici e privati assunti dal vertice politico in costanza di mandato;
- relativamente alla categoria “Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici”:
 - i dati sulle tipologie di spese (es. contratti, per il personale, per consulenze, per missioni, per rappresentanza, per locazioni, per investimenti, per automezzi), sulle tipologie di entrate (es. dati sui finanziamenti privati e sponsorizzazioni), sul personale e sulle risorse fisiche disponibili in relazione a misure di prodotto e di risultato;
- relativamente alla nuova categoria “Dati sui servizi erogati”:
 - dati sui servizi erogati ulteriori rispetto a quelli obbligatori
- relativamente alla categoria “Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica”:
 - i dati su eventuali agevolazioni (es. tipo di agevolazioni, soggetti che possono beneficiarne, scadenza, ammontare complessivo e pro-capite, ufficio competente, numero di domande ricevute, numero di domande idonee, elenco dei soggetti beneficiari e relativi importi).

Infine nell'ottica di sviluppo della cultura della trasparenza e integrità, quindi del controllo sociale, per consentire all'utente di fornire proprie valutazioni e suggerimenti è stato inserito in ciascuna sottosezione di dati la possibilità di inviare un feedback, inviando un'email alla casella di posta elettronica trasparenza@le.camcom.it. E' stato inserito, inoltre, nella sezione “Trasparenza” un sistema di notifica RSS, che consente agli utenti che lo abbiano attivato di essere informati in tempo reale sull'aggiornamento dei dati.

1.4 - Dati sulla PEC

La Posta Elettronica Certificata è un mezzo di comunicazione innovativo che consente alla Pubblica Amministrazione, ma anche ai suoi interlocutori, di risparmiare tempo e denaro.

Un messaggio di posta certificata viene consegnato nella casella del destinatario inserito nella sua "busta di trasporto". Non appena effettuata la consegna il provider del destinatario invia al mittente la ricevuta di consegna, un messaggio email, firmato dal gestore che attesta:

- la consegna
- data e ora di consegna
- contenuto consegnato.

Va sottolineato l'ultimo punto: infatti la ricevuta di consegna contiene, in allegato, anche il messaggio vero e proprio (con tutti i suoi eventuali allegati). Questo significa che la posta certificata fornisce al mittente una prova, firmata dal provider scelto dal destinatario, di tutto il **contenuto** che è stato recapitato (con data e ora di recapito). Questa è una delle caratteristiche più significative che



distingue la posta certificata dai normali mezzi per l'invio di documenti ufficiali in formato cartaceo. Tali caratteristiche, che danno legalità alle comunicazioni, consentono di sostituire di fatto la “vecchia” raccomandata A/R, abbattendo pertanto i costi legati alle spedizioni e riducendo drasticamente i tempi di attesa di invio e consegna.

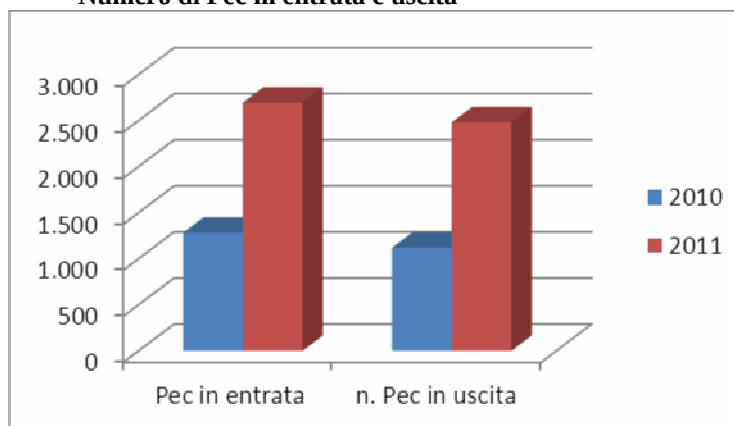
Nel corso del 2011, nell'ottica della dematerializzazione, l'Ente camerale ha avviato un processo di estensione della Posta elettronica certificata per le comunicazioni destinate all'esterno. Al fine di incrementare da parte degli uffici l'utilizzo della PEC, è stato adottato un ordine di servizio con il quale si dispone che gli uffici dovranno utilizzare la PEC, tramite la casella istituzionale cciaa@le.legalmail.camcom.it, per le comunicazioni ufficiali nei confronti dei soggetti obbligati per legge a dotarsi di una casella PEC, in particolare:

- Pubbliche Amministrazioni
- Società di persone e di capitali (con indirizzo Pec regolarmente iscritto nel registro delle imprese)
- Ditte individuali (che abbiano optato per la iscrizione dell'indirizzo PEC nel Registro delle imprese)
- Professionisti iscritti in albi o elenchi

L'Ente dispone attualmente di due caselle di posta elettronica certificata, rispetto alle 11 dello scorso anno, in quanto tale scelta organizzativa si è rivelata meglio rispondente alle esigenze dell'Ente. Nel 2011 i protocolli in uscita sono stati 15.333, dei quali il 16,3% (n. 2.496) si riferiscono a protocolli informatici, cioè e-mail e Pec. Queste ultime sono state 2.483, con un incremento rispetto all'anno precedente del 121,5%, conseguentemente c'è stata una diminuzione del 19% delle raccomandate inviate (1.700 raccomandate in meno). Il numero stimato delle raccomandate inviate nel 2011 è stato pari a 7.071, contro le 8.771 del 2010.

Anche il numero, e il “peso” sul totale, dei protocolli informatici in entrata è aumentato passando da 1.336 del 2010, a 3.004 del 2011 pari al 13,3% su un totale di 22.512 (contro il 5,4%) dello scorso anno. Di questi 2.697 sono Pec (lo scorso anno le Pec pervenute sono state 1.285).

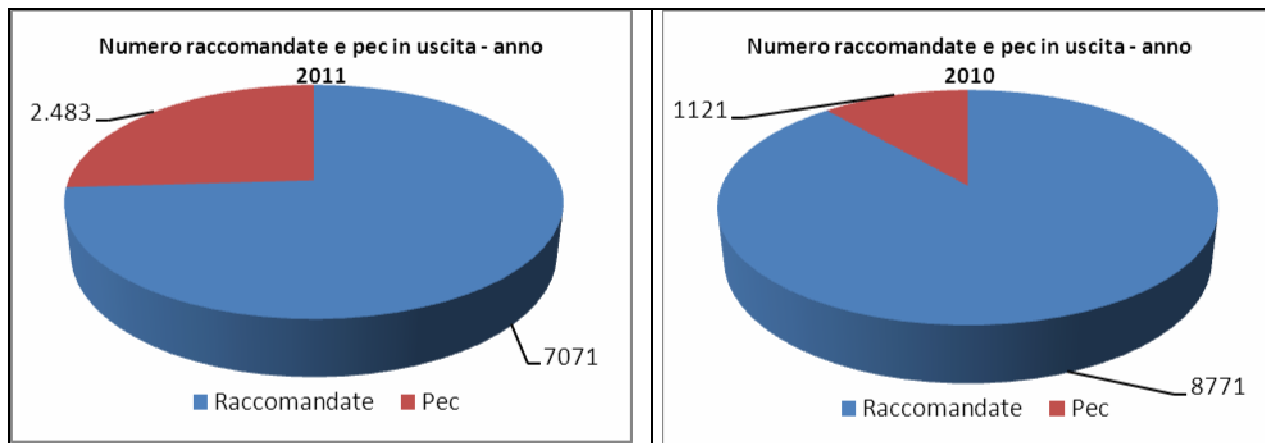
Numero di Pec in entrata e uscita



Il risparmio di spesa stimato attraverso l'utilizzo della Pec anziché della raccomandata è di circa 15.000,00 euro, considerando che un'unica Pec può essere inviata a vari destinatari, mentre la spedizione tradizionale va fatta ai singoli destinatari, con un aggravio di spesa. Al risparmio di spesa diretto dovuto all'utilizzo della Pec rispetto alla raccomandata, occorre aggiungere i risparmi indiretti legati al consumo della carta, il costo dell'impiegato che fisicamente trasporta le raccomandate all'ufficio postale, ecc. Inoltre un ulteriore risparmio è riconducibile al minor numero di protocolli in uscita (15.333 contro i 17.948 del 2010), a parità di funzioni e attività svolte, legato



al miglioramento dei flussi documentali sia interni che esterno, dovuto all'utilizzo della posta elettronica semplice.



2. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

2.1- Gli obiettivi strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo

Nella relazione previsionale e programmatica 2012 la Camera di Commercio di Lecce, seguendo le linee di programmazione 2012 delineate da Unioncamere nazionale, individua tre grandi priorità:

- a) l'internazionalizzazione delle imprese,
- b) la semplificazione amministrativa
- c) la nascita ed il consolidamento delle imprese

Queste priorità sono accompagnate da altri filoni di intervento ad esse resi funzionali, come:

- la regolazione del mercato,
- i fattori di competitività (credito, infrastrutture, turismo, ambiente),
- le politiche per le filiere.

L'articolazione del programma di attività per l'anno 2012 è pertanto caratterizzata dai seguenti obiettivi:

- l'accompagnamento e la tutela delle imprese nell'espansione all'estero
- la semplificazione degli adempimenti amministrativi delle imprese
- il sostegno alle imprese nella fase di *start-up* e la valorizzazione del capitale umano
- consolidamento dello sviluppo delle imprese migliorando l'accesso al credito e rilanciamo la competitività dei territori
- la promozione della regolazione del mercato
- la valorizzazione dell'informazione economica a sostegno delle politiche
- l'attuazione della riforma delle Camere di Commercio
- miglioramento del sistema/rete

Sulla base delle considerazioni di scenario, la "risposta" della Camera ai bisogni delle imprese dovrà risultare ancora più rapida e puntuale.

L'orientamento va, pertanto, nel senso di una costruzione agile delle linee di lavoro e delle azioni ascrivibili alle diverse linee programmatiche, da impostare più in chiave progettuale, fin dove possibile, in modo da accentuare il perseguimento dell'obiettivo correlato.

2.2 - I 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 Operativa	
Obiettivo strategico	Consolidamento dei provvedimenti previsti dalla Riforma Brunetta (D.lgs 150/2009) in materia di Performance e Trasparenza
Programma	Gestione del ciclo della Performance
1 Obiettivi operativi	Predisposizione del Piano 2012 e della Relazione sulla Performance 2011
Descrizione	Raccolta dati per la stesura del Piano 2012 e Relazione 2011
Target	1.1 Piano della Performance: Approvazione entro gennaio 2012 1.2 Relazione sulla Performance: Approvazione entro giugno 2012
1.1) KPI O. O. di monitoraggio e valutazione	1.1 Approvazioni nei termini stabiliti (on/off) 1.2 Approvazioni nei termini stabiliti (on/off)
Algoritmo	Raggiungimento target 100%
Azioni	1.1 Redazione del Piano 1.2 Raccolta dati entro marzo 2012 e predisposizione del report di monitoraggio con cadenza semestrale
Target	
KPI Azione	
Unità di riferimento	Ufficio Controllo di gestione

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico	Consolidamento dei provvedimenti previsti dalla Riforma Brunetta (D.lgs 150/2009) in materia di Performance e Trasparenza
-----------------------------	---

Programma	Trasparenza dell'azione amministrativa
------------------	---

1 Obiettivi operativi	Aggiornamento del Programma triennale della Trasparenza
Descrizione	Predisposizione del Programma della Trasparenza
Target	Aggiornamento Programma entro gennaio 2012
1.1) KPI O. O. di monitoraggio e valutazione	Aggiornamento Programma (On/Off)
Algoritmo	Raggiungimento target 100%
Azioni	
Target	
KPI Azione	
Unità di riferimento	Ufficio Informazione e Comunicazione

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico	Consolidamento dei provvedimenti previsti dalla Riforma Brunetta (D.lgs 150/2009) in materia di Performance e Trasparenza
-----------------------------	---

Programma	Gestione del ciclo della Performance
------------------	---

1 Obiettivi operativi	Predisposizione del Piano 2012 e della Relazione sulla Performance 2011
Descrizione	Raccolta dati per la stesura del Piano 2012 e Relazione 2011
Target	1.1 Piano della Performance: Approvazione entro gennaio 2012 1.2 Relazione sulla Performance: Approvazione entro giugno 2012
1.1) KPI O. O. di monitoraggio e valutazione	1.1 Approvazioni nei termini stabiliti (on/off) 1.2 Approvazioni nei termini stabiliti (on/off)
Algoritmo	Raggiungimento target 100%

Azioni	1.3 Redazione del Piano 1.4 Raccolta dati entro marzo 2012 e predisposizione del report di monitoraggio con cadenza semestrale
Target	
KPI Azione	
Unità di riferimento	Ufficio Controllo di gestione

2.3 - Gli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma

La legge richiede alle amministrazioni di elaborare i Programmi per la trasparenza e l'integrità e richiede ai singoli dipendenti interessati di partecipare al processo di elaborazione e di attuare il Programma. Questa partecipazione rientra tra i doveri d'ufficio dei dipendenti interessati, in primo luogo dei dirigenti, cui fanno capo gli uffici che detengono ed elaborano le informazioni sulle quali occorre assicurare la trasparenza nonché tenuti all'attuazione delle iniziative rientranti nella loro competenza previste nel Programma.

2.4 - Modalità di coinvolgimento degli stakeholders

Definire chi sono i gruppi di *stakeholders* è il punto di partenza per mettere a punto iniziative a loro indirizzate. Per garantire la massima trasparenza e un "controllo" sull'operato dell'ente, i portatori di interessi non vanno solo informati, attraverso canali mirati e un linguaggio comprensibile, ma anche coinvolti con iniziative personalizzate che li aiutino a conoscere l'ente camerale e a valutare le sue prestazioni.

Le imprese sono il principale interlocutore della Camera di Commercio di Lecce, che ricevono da questa oltre ai servizi amministrativi, anche informazioni, formazione, iniziative promozionali. Esse vengono in contatto con la Camera di commercio direttamente attraverso gli uffici e le loro attività, il sito, l'invio di e-mail anche personalizzate, l'invio di newsletter; indirettamente attraverso i loro rappresentanti come le associazioni di categoria e intermediari come gli studi professionali che gestiscono le incombenze amministrative.

Gli altri stakeholder dell'Ente camerale sono le associazioni di categoria, gli ordini professionali, i principali referenti del registro delle imprese, e i cittadini/consumatori.

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, in occasione delle quali verranno accolti suggerimenti tesi al miglioramento dell'attività dell'Ente. Inoltre, l'accesso alla sezione "Trasparenza" del sito con tutti i dati dell'azione amministrativa consente potenzialmente a tutti i portatori di interessi di essere coinvolti.

2.5 - I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico-amministrativo

La Giunta camerale adotta entro il 31 gennaio 2012 il piano triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014. Il responsabile della predisposizione e successiva realizzazione del Programma triennale della trasparenza e l'integrità, attraverso l'adozione di specifici programmi ed azioni in materia, è il Segretario Generale della Camera di Commercio di Lecce.

3 - Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità

Le Giornate della trasparenza sono occasioni che la Camera di Commercio di Lecce intende utilizzare per divulgare il piano triennale della trasparenza e dell'integrità, i suoi aggiornamenti e i suoi risultati, sottolineandone lo stretto collegamento con il piano della performance. Le giornate sono incontri a carattere divulgativo e di confronto. Prevedono la presentazione del Piano triennale della trasparenza, Piano della performance ed eventuali altre iniziative promosse dalla Camera di commercio. Di seguito vengono descritte 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
Adozione Piano triennale per la trasparenza e l'integrità	Stakeholder e utenti	Predisposizione Piano		Gennaio 2012	Responsabile Ufficio Comunicazione e informazione	A.Pulimeno	Pubblicazione sul sito Piano triennale della trasparenza
Definizione di una procedura di aggiornamento della sezione Trasparenza	Vari uffici camerale	Rispetto degli obblighi di pubblicazione sul sito i stabiliti dalla normativa	Mappatura delle attività da svolgere e delle scadenze da rispettare	Febbraio 2012	Responsabili di Servizio	L.Capoccello S. Donno G.Giannuzzi P.Martina P.Napoli T.Perrone A.Pulimeno D.Ranfoni E.Ranfoni M.Tolardo P.Vadrucchio	Realizzazione scadenario
Sezione trasparenza sito camerale	Stakeholder e utenti	Aggiornamento della struttura e dei contenuti della sezione trasparenza alle linee guida del Civit contenute nella delibera 105/2010 e 2/2012	Reperimento dei dati e loro caricamento sul sito internet camerale	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 P.Vadrucchio	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 2012	Addetti sportello telefonico e Responsabili di Servizio	G.Giannuzzi P.Martina P.Napoli A.Pulimeno E.Ranfoni M.Tolardo P.Vadrucchio	Statistiche consultazione FAQ
Prima Giornata della trasparenza	Stakeholder	Novità normative in materia di	Conferenza stampa presso la	Maggio 2012	Segreteria Generale	M.Gesmundio A.Pulimeno	Questionario di gradimento



		trasparenza e presentazione del Programma della Trasparenza e dell'Integrità dell'Ente	sede camerale				
Seconda Giornata della trasparenza	Stakeholder	Presentazione del Piano delle Performance	Conferenza stampa presso la sede camerale	Luglio 2012	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 2012 Luglio 2012	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
Carta dei servizi	Stakeholder e utenti	Realizzazione carta dei servizi	Mappatura dei servizi	Entro 2014	Responsabili servizi	.Giannuzzi P.Martina P.Napoli A.Pulimeno E.Ranfoni M.Tolardo P.Vadruccio	Pubblicazione carta dei servizi
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 2014	Personale delle aziende	R.Pierantoni A. Vincenti A. Leucci	Pubblicazione di tutti i dati previsti dalla normativa sui siti delle aziende

4 - Ascolto degli stakeholder

L'apertura all'esterno è indispensabile per cogliere opportunità o prevenire criticità. L'ascolto dell'opinione dei portatori di interesse, può essere la chiave per l'innovazione e la qualità del servizio. L'Ente camerale ha definito negli ultimi tempi i canali di ascolto e di dialogo con i propri stakeholder, attivando forme differenziate di coinvolgimento. Per citare le principali, l'Ente da un paio di anni realizza l'indagine di *customer satisfaction*, per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti camerali sui servizi erogati, i risultati, ovviamente, influiscono sull'azione amministrativa al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Specificatamente alla trasparenza, per rilevare il livello di interesse degli stakeholder sui dati pubblicati, è dedicato l'indirizzo di posta elettronica trasparenza@le.camcom.it. Inoltre, le giornate della trasparenza rappresentano un'occasione per divulgare le iniziative dell'Ente in tale materia ma anche occasione di confronto con gli stakeholder.



5 - Sistema di monitoraggio interno all'attuazione del Programma

L'unità organizzativa interna che monitorerà gli Uffici camerali affinché trasmettano i dati da pubblicare nella sezione dedicata alla "Trasparenza" sarà l'Ufficio Informazione e comunicazione dell'Ente. La periodicità del monitoraggio sarà mensile. L'Ufficio predisporrà e invierà all'Organo di valutazione strategica i report del monitoraggio che saranno utilizzati da quest'ultimo per l'attività di verifica, per l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza ed, eventualmente, per segnalare inadempimenti che danno luogo a responsabilità ai sensi dell'art. 11 co 9 del decreto 150/2009.

L'Organo di valutazione strategica svolgerà un'attività di audit sul processo di elaborazione e attuazione del Programma triennale nonché sulle misure di trasparenza adottate dall'amministrazione. I risultati dei controlli confluiscono nella relazione annuale che l'Organo di valutazione strategica deve presentare e che dovrà contenere anche l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza prevista dall'art. 14, co 4 lettera g) del decreto 150/2009.