



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

TRIENNIO 2013-2015



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 della 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:

HTML	visualizzazioni di pagina	visualizzazioni di pagina uniche
/P42A0C0S86/Trasparenza--valutazione-e-merito.htm	4.977	3.309
/P42A0C750S86/Buone-prassi.htm	91	65
/P42A0C128S86/Contrattazione.htm	545	200
/P42A0C743S86/Gestione-economico-finanziaria.htm	114	85
/P42A949C743S86/Informazioni-su-consorzi--enti-e-societa-partecipate--delibera-Civit-n--105-2010-.htm	53	37
/P42A1124C743S86/Obblighi-di-Trasparenza-per-le-Societa-a-partecipazione-pubblica--Art--8-D-L--98-2011-convertito-nella-L--111-del-15-07-2011-.htm	50	36
/P42A0C700S86/Incarichi-e-consulenze.htm	1.059	796
/P42A132C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2008.htm	38	27
/P42A169C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2009.htm	65	36
/P42A130C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2010.htm	196	112
/P42A787C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2011.htm	564	288
/P42A1219C700S86/Gli-incarichi-affidati-nel-2012.htm	1.124	627
/P42A0C953S86/Monitoraggio-auto-blu.htm	102	76
/P42A0C697S86/Organizzazione-e-procedimenti.htm	335	265
/P42A123C697S86/Organigramma.htm	234	175
/P42A705C697S86/Tipologie-di-procedimento.htm	80	57
/P42A769C697S86/Caselle-di-posta-elettronica.htm	75	58
/P42A0C698S86/Personale.htm	1.099	687
/P42A129C698S86/Dirigenza.htm	563	350
/P42A703C698S86/Titolari-di-posizione-organizzativa.htm	434	221
/P42A704C698S86/Tassi-di-assenza-e-maggiore-presenza.htm	179	91
/F2P42A714C698S86/&dimChar=0-Codici-di-comportamento-e--disciplinari.htm	111	50
/P42A891C698S86/Incarichi-di-indirizzo-politico-amministrativo.htm	324	160
/P42A1485C698S86/Organo-di-valutazione-strategica.htm	42	24
/P42A1490C698S86/Comitato-Unico-di-Garanzia.htm	94	57
/P42A0C742S86/Piano-della-performance.htm	410	225
/P42A0C741S86/Programma-trasparenza.htm	190	132
/P42A0C746S86/Sovvenzioni-e-contributi.htm	164	110
/P42A0C1130S86/Dati-monitoraggio-accessi-al--sito-www-le-camcom-gov-it.htm	195	113

L'analisi dei dati rivela l'attenzione del pubblico sulla pagina introduttiva della sezione "Trasparenza", che ha una media di circa 414 visite al mese, diminuite rispetto alle 500 visite del 2011. Tra le pagine interne particolarmente visitate quelle relative agli *Incarichi affidati dall'Ente nel 2012* (1.124 visite) e al *Personale*, in particolar modo alle pagine dedicate alla Dirigenza (563 visite) e titolari di posizioni organizzative (434 visite). Altre pagine riportano un numero esiguo di visite, come i dati sull' *Organo di valutazione strategica* (42 visite) e del *Comitato unico di garanzia* (n. 94 visite), in quanto sono di recente pubblicazione. In generale però

1.3 - Dati da pubblicare

I dati da pubblicare alla luce di quanto previsto dalla normativa vigente e dalle delibere Civit n. 105/2010 e n. 2/2012, 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);
- f) pubblicazione, per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte rientrante nelle proprie competenze, l'elenco degli atti e documenti che il cittadino ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza.

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.

L'art. 18 del decreto legge n. 83/2012 convertito nella legge 99/2012 ha inoltre disposto che, a decorrere dal 1° gennaio 2013, la concessione delle sovvenzioni, contributi, sussidi finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati, sono soggetti alla pubblicità sulla rete internet. Sul sito dell'Ente, pertanto occorre indicare il nome dell'impresa o altro soggetto beneficiario ed i suoi dati fiscali, l'importo, la norma o il titolo a base dell'attribuzione, l'ufficio e il funzionario o dirigente responsabile del relativo procedimento amministrativo, la modalità seguita per l'individuazione del beneficiario, il link al profilo selezionato, al curriculum del soggetto incaricato, nonché al contratto e capitolato della prestazione, fornitura o servizio.

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.



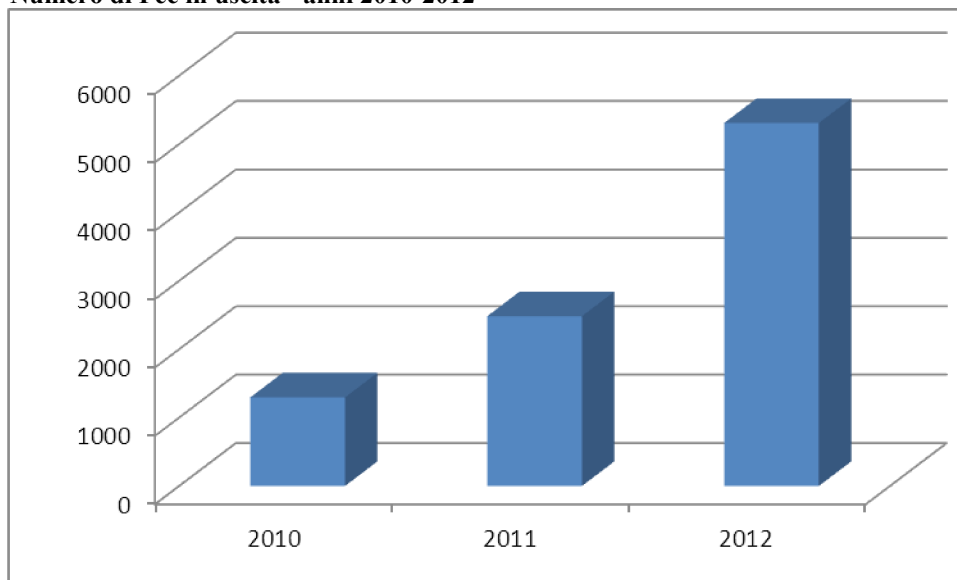
Va sottolineato l'ultimo punto: infatti la ricevuta di consegna contiene, in allegato, anche il messaggio vero e proprio (con tutti i suoi eventuali allegati). Questo significa che la posta certificata fornisce al mittente una prova, firmata dal provider scelto dal destinatario, di tutto il **contenuto**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

In seguito all'adozione nel corso del 2011 di un ordine di servizio con il quale è stato disposto che gli uffici, per le comunicazioni ufficiali nei confronti dei soggetti obbligati per legge a dotarsi di una casella PEC, dovranno utilizzare la casella istituzionale cciaa@le.legalmail.camcom.it, si è avuto un incremento dell'utilizzo delle pec e in generale dei protocolli informatici che comprendono anche le e-mail. Nel corso del 2012, nell'ottica della dematerializzazione, l'Ente camerale ha avviato un processo di estensione della Posta elettronica certificata per le comunicazioni destinate all'esterno.

Nel 2012 i protocolli in uscita sono stati 17.267, dei quali 5.308 il 30,7% si riferiscono a Pec. Lo scorso anno le pec sono state 2.483 pari al 16,2% dei protocolli in uscita che complessivamente sono stati n. 15.333. La quota delle Pec sul totale dei protocolli in uscita è quasi raddoppiato e il ricorso alle pec da parte degli uffici camerali è aumentato del 113%. Il numero delle raccomandate inviate sino al mese di novembre è pari a 4.962, con una media di 451 raccomandate al mese, per cui verosimilmente si può stimare il numero delle raccomandate inviate nel 2012 dovrebbe attestarsi intorno alle 5.413, contro le 7.072 del 2011, con una diminuzione del 24%.

Anche il numero, e il “peso” sul totale, dei protocolli informatici in entrata è aumentato passando da 3.004 (13,3% dei protocolli in entrata) del 2011, a 5.033 del 2012 pari al 21,8% su un totale di 23.091.

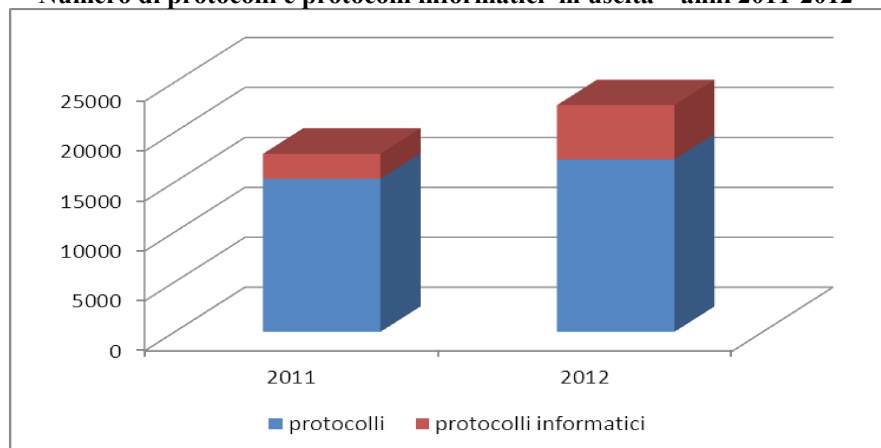
Numero di Pec in uscita - anni 2010-2012



Il risparmio di spesa stimato attraverso l'utilizzo della Pec anziché della raccomandata è di circa 20.000,00 euro, senza tener conto che un'unica Pec può essere inviata a vari destinatari, mentre la spedizione tradizionale va fatta ai singoli destinatari, con un aggravio di spesa, per cui il risparmio è ancora più elevato. A tale somma si deve aggiungere all'incirca 6.000 euro dovuto alla

diminuzione del numero delle raccomandate spedite nel corso del 2012. 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.

Numero di protocolli e protocolli informatici in uscita – anni 2011-2012



2. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

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

Gli obiettivi strategici dell'Ente per il 2013 sono i seguenti:

- a) legittimare il ruolo della Camera rafforzando l'importanza e la centralità dell'ente come interlocutore istituzionale al servizio delle imprese
- b) sostenere il territorio e le economie locali al fine di accrescere la competitività
- c) il miglioramento dell'azione amministrativa

L'articolazione del programma di attività per l'anno 2013 è pertanto caratterizzata dai seguenti obiettivi operativi:

- rafforzamento della vigilanza del mercato e delle iniziative a tutela dei consumatori
- favorire il ricorso a strumenti di giustizia alternativa
- sviluppo e consolidamento della comunicazione dell'ente
- supportare le imprese che intraprendono percorsi di internalizzazione e/innovazione
- valorizzare il territorio e qualificare il sistema produttivo locale
- sostenere l'imprenditorialità della provincia e favorire la cultura d'impresa
- ottimizzare i processi

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 obiettivi e i risultati conseguiti dall'Ente.

In un'ottica di una sempre maggiore trasparenza dell'attività dell'Ente, intesa anche come "riutilizzo" dei dati, dei documenti e progetti prodotti, nel piano della performance 2013-2015 è stato inserito, tra gli obiettivi per l'anno 2013, l'adesione al progetto Open data imprese.

Open data imprese è una piattaforma basata sui principi del "governo aperto" (*open government*), dei "dati aperti" (*open data*) e "della partecipazione in rete" (*e-partecipation*). La piattaforma realizzata da Retecamere, ma promossa dalla Camera di Commercio di Trapani, raccoglie progetti, documenti, dati e software realizzati dal Sistema camerale e da altre Istituzioni al fine di mettere a disposizione delle imprese e dei territori il patrimonio informativo pubblico prodotto dal Sistema.

La Trasparenza, oltre ad essere lo strumento attraverso il quale si rende pubblico l'andamento dell'Ente, diventa anche una **dimensione della performance organizzativa**.

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*, circa 7.000, 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.

Le altre principali categorie di stakeholders che afferiscono al sistema economico territoriale sono:

- le associazioni di categoria, che rappresentano le forze economiche locali ed hanno rappresentanti all'interno della Giunta e del Consiglio camerale. Con le associazioni la Camera ha uno stretto rapporto, in quanto insieme a loro progetta interventi sul territorio, pianifica e collabora;



- *gli ordini professionali*, i principali utenti degli uffici del registro delle imprese: la digitalizzazione dei servizi, l'avvento della firma digitale e le novità legislative richiedono infatti sempre più spesso alle imprese l'intermediazione di professionisti specializzati
- *i cittadini/consumatori*, che con l'attribuzione alle Camere di commercio delle competenze sulla tutela e regolazione del mercato, sono diventati a pieno titolo stakeholders dell'ente camerale

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 2013 il programma o triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015. 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

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	STRUMENTI DI VERIFICA
Adozione Piano triennale per la trasparenza e l'integrità	Stakeholder e utenti	Predisposizione Piano		Gennaio 2013	Responsabile Ufficio Comunicazione e informazione	Pubblicazione sul sito Programma triennale della trasparenza
Adozione piano della performance	Stakeholder e personale camerale	Predisposizione piano		Gennaio 2013	Responsabile struttura controllo di gestione e Responsabili di Servizio	Pubblicazione sul sito Piano della performance
Sezione trasparenza sito camerale	Stakeholder	Aggiornamento della struttura e dei contenuti della sezione trasparenza alle linee guida del Civit contenute nella delibera	Reperimento dei dati e loro caricamento sul sito internet camerale	Via via che sono disponibili i dati	Responsabili di Servizio e Responsabile Ufficio Comunicazione e informazione	Effettiva pubblicazione dei dati e dei relativi aggiornamenti nei termini di legge



		105/2010 2/2012 e				
Customer satisfaction	Utenti servizi camerali	Realizzazione indagine	Interviste ad un campione di utenti	Giugno 2013	Ufficio Informazione e comunicazione	Analisi dei risultati
Amministrazione aperta	Stakeholder	Pubblicazione su apposita sezione del sito di tutti i pagamenti effettuati dall'Ente		Preliminarmente a ciascun pagamento effettuato dall'Ente	Responsabili di servizio	Effettiva pubblicazione
Elenco degli atti e documenti per ciascuno procedimento amministrativo ad istanza di parte	Utenza destinataria dei procedimenti amministrativi dell'Ente	Predisposizione elenco		Entro 2013	Responsabili di servizio	Pubblicazione elenco sul sito
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture	Stakeholder e utenti	Elaborazione degli indicatori di tempestività nei pagamenti		Entro 2014	Ufficio Ragioneria	Pubblicazione indicatore di tempestività dei pagamenti
Carta dei servizi	Stakeholder e utenti	Realizzazione carta dei servizi	Mappatura dei servizi	Entro 2014	Responsabili servizi	Pubblicazione carta dei servizi

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 e ricevere eventuali osservazioni e/o critiche, è dedicato l'indirizzo di posta elettronica trasparenza@le.camcom.it.

5 - Sistema di monitoraggio interno all'attuazione del Programma

Il Segretario generale e i Dirigenti monitoreranno periodicamente i dati pubblicati al fine di garantirne l'attualità e rispondenza aggiornata all'attività dell'Ente. L'Organo di valutazione strategica 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.