

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA

VERONA

**PROGRAMMA PER LA
TRASPARENZA E L'INTEGRITA'
2011 - 2013**

Approvato dalla Giunta Camerale con deliberazione 132 del 26 maggio 2011



**Camera di Commercio
Verona**



Sommario

Premessa

- Oggetto e ambito di applicazione
- Modalità e strumenti:
 - selezione dati da pubblicare
 - pubblicazione on-line dei dati
 - iniziative per la trasparenza e l'informazione
 - risorse e strutture
- Trasparenza e Performance
- Posta elettronica certificata (PEC)
- Giornate della trasparenza

Nel settore pubblico si parla di *trasparenza e accessibilità* da ormai più di vent'anni: risale infatti al 1990 l'emanazione della L. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Si trattò di una norma innovativa che introdusse il principio generale della pubblicità dell'azione amministrativa, destinato non solo a garantire ai cittadini il diritto ad essere informati, ma anche a rendere maggiormente efficiente, oltre che trasparente, l'operato delle amministrazioni. Anzi, fu questo uno degli aspetti forse più evidenti dell'effetto della norma, per lo meno all'interno delle amministrazioni. Da allora in poi, infatti, l'intero settore pubblico fu interessato da innumerevoli processi di razionalizzazione, semplificazione e modernizzazione dei procedimenti amministrativi, necessari per l'adeguamento alle nuove regole che richiedevano certezza del termine, individuazione di fasi e responsabilità nei procedimenti, obbligo di notifica di avvio, etc. Non altrettanto evidente fu l'effetto verso il cittadino/utente: il diritto di consultare i documenti e di ottenere informazione sullo stato dei procedimenti amministrativi non era generalizzato ed esteso, bensì qualificato; ossia determinato da soggettive ragioni di effettivo interesse o diretto coinvolgimento nell'azione amministrativa, e comunque esercitabile solo con formale richiesta all'ente. Al fine di facilitare i rapporti con l'utenza interessata ad ottenere informazioni sull'attività, ed eventualmente richiedere l'accesso ai documenti, venne ideato un ruolo di *front office*, affidato agli Uffici relazioni con il pubblico (URP) appositamente istituiti dal D.Lgs. 29/1993 - ora D.Lgs. 165/2001-, in seguito anche individuati come struttura dedicata alle attività di comunicazione e informazione pubblica (legge 7 giugno 2000, n. 150).

Quindi, se da un lato la Pubblica Amministrazione ha vissuto, a partire dagli anni '90, un periodo di continue innovazioni e trasformazioni organizzative interne, si è dovuta anche confrontare, all'esterno, con gli ancora più profondi e soprattutto accelerati effetti della diffusione di Internet e della progressiva affermazione della "comunicazione globale". La creazione di un sito Internet e l'uso della posta elettronica sono diventati i principali strumenti di contatto e di comunicazione, perlomeno per quanto non soggetto a formalità specifiche, tanto che per qualsiasi ente, amministrazione, azienda, o altre organizzazioni è ormai un obbligo essere "on line". La presenza nella rete Internet è una sorta di "vetrina"

nella quale si espongono informazioni, notizie e dati che, grazie alla capillare diffusione della tecnologia, sono disponibili in modo continuativo e in tempo reale, a tutto vantaggio dell'utenza cui sono destinati. Spesso si definisce il sito Internet con il termine *portale*, un'espressione figurativa che rimanda alla funzione stessa del sito: un punto di accesso e contatto con un luogo. Ciò spiega anche come si sia sempre più affermato l'utilizzo della rete web quale idoneo ed efficace strumento operativo, in particolare per un ente amministrativo pubblico, tenuto a rispettare i principi di massima trasparenza e informazione sull'attività, unitamente all'esigenza di garantire agli interessati il diritto di accesso agli atti.

Letta in quest'ottica, l'emanazione del D.Lsg 150/2009, in particolare le specifiche norme sulla trasparenza e accessibilità, rappresentano in un certo senso una presa d'atto della evoluzione compiuta dalla P.A. nel recente passato. Il nuovo quadro normativo di riferimento, infatti, rende sistematico ed organico l'utilizzo di misure, strumenti e iniziative già presenti, pur dando rafforzamento e nuovo significato al concetto di trasparenza. La logica della L.241/90, che non permetteva un accesso generalizzato ai documenti amministrativi, viene ora superata (art.11 D.Lgs.150) in favore di un criterio di "...accessibilità totale...delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione..."; e la trasparenza è, per esplicita definizione, "...livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche...".

L'essenzialità e l'importanza attribuite alla trasparenza, sono sottolineate dal fatto che alle P.A. è ora anche richiesto di essere "trasparenti sulla trasparenza"; ed è questa, in sostanza, la finalità del presente Programma: si deve rendere conto degli strumenti, metodologie, attività, tempistica e iniziative, adottate e da adottarsi, finalizzate a garantire il rispetto del principio della trasparenza.

Oggetto e ambito di applicazione

Il presente Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità si riferisce ai contenuti, tempi, modalità e iniziative già utilizzate, o di prossima adozione, in tema di trasparenza da parte della Camera di commercio di Verona. Esso è redatto in riferimento alle disposizioni normative del D.Lgs. 150/2009 e secondo i contenuti e le caratteristiche essenziali individuati dalla Commissione indipendente per la valutazione, l'integrità e la trasparenza (Civit) che, con delibera n. 105/2010, ha emanato le Linee Guida per la predisposizione del Programma.

Nel Programma si intende dare evidenza degli aspetti operativi che caratterizzano l'applicazione della disciplina legislativa della trasparenza e di come l'accessibilità totale alle informazioni consenta un rapporto diretto tra l'amministrazione e la collettività, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

In quest'ottica, la pubblicità dei dati inerenti i diversi aspetti dell'organizzazione e dei servizi erogati, implica, nei confronti dell'amministrazione stessa, una maggiore responsabilizzazione e, al tempo stesso uno stimolo, per migliorare costantemente il livello dei servizi pubblici. Peraltro, anche le Linee Guida della Civit richiamano esplicitamente che la pubblicazione di determinate informazioni pubbliche risulta strumentale in riferimento alla generale necessità del perseguimento di obiettivi di legalità, di sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse pubbliche.

Modalità e strumenti

La forma di attuazione del principio della trasparenza, come individuata dall'art.11, c.1 del D.Lgs. n.150/2009, è la pubblicazione nel sito istituzionale di dati, informazioni e notizie concernenti l'organizzazione e le attività dell'amministrazione. Le Linee Guida emanate dalla Civit sottolineano, in proposito, come lo strumento dell'accesso telematico sia quello in grado di meglio garantire accessibilità in modo diffuso, ancorché sia necessario affiancare allo stesso mezzi di informazione più tradizionali. Pertanto, al fine di garantire un supporto adeguato anche a chi non abbia,

per diversi motivi, facile accesso al web, la Camera di commercio di Verona farà altresì ricorso ad ogni idoneo strumento di divulgazione, informazione e promozione delle proprie attività e dei servizi erogati (comunicazioni ai media, avvisi a mezzo stampa, brochure e depliant informativi, pubblicazioni tematiche, CDRom...).

Tuttavia, la pubblicazione delle informazioni, soprattutto quella effettuata nel sito istituzionale, deve rispettare alcuni limiti imposti dalla legge, in particolare per la possibile sovrapposizione o interferenza con le norme in materia di tutela della privacy. Il D.Lgs. n.196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” prevede espressamente (art.1) che *“chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano”* ma anche (art.19, c. 3-bis) che *“le notizie concernenti lo svolgimento delle prestazioni di chiunque sia addetto a una funzione pubblica e la relativa valutazione sono rese accessibili dall’amministrazione di appartenenza”*. Ne consegue che devono essere oggetto di pubblicazione tutti i dati che attengono allo svolgimento della prestazione di chi sia addetto a una funzione pubblica (es. organi di indirizzo politico-amministrativo, dirigenti, funzionari titolari di posizioni organizzative), ancorché il diritto dei cittadini di conoscere l’assetto strutturale, il modo di operare delle amministrazioni pubbliche e dei suoi agenti, debba essere conformato al rispetto del principio di proporzionalità (art. 3 e 11 del Codice). Tale principio è volto a garantire che i dati pubblicati, e i modi di pubblicazione, siano pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità indicate dalla legge: esemplificando, la protezione dell’interesse alla riservatezza finanziaria e professionale deve essere raccordata al dovere di rendere pubblici i dati relativi allo svolgimento della prestazione lavorativa da parte di chi è incaricato di una funzione pubblica e, quindi, i dati concernenti i compensi da questi percepiti e non anche, per esempio, la generale situazione patrimoniale personale o familiare. Inoltre, per la categoria dei dati sensibili, la cui tutela è stabilita dall’art.4 del Codice della privacy, potrà essere adottata specifica modalità di protezione che preveda il trattamento e l’eventuale pubblicazione in profilazione anonima, fermo restando comunque il generale divieto di pubblicare i dati idonei a rivelare lo stato di salute dei singoli interessati.

Esistono, infine, limitazioni di carattere oggettivo alla pubblicazione di dati che derivano dalle norme sull’accesso ai documenti amministrativi (l.241/1990). Ferma restando la sostanziale differenza tra la disciplina della trasparenza e quella dell’accesso ai documenti amministrativi, è da ritenere che alcuni limiti posti all’accesso dall’art.24

della legge 241 siano riferibili anche alla disciplina della trasparenza, in quanto finalizzati alla salvaguardia di interessi pubblici fondamentali (sicurezza interna ed esterna, politica valutaria e monetaria,..) e prioritari rispetto al diritto di conoscere i documenti amministrativi. E' inoltre tassativamente escluso l'accesso, per esempio, a documenti coperti da segreto di stato o il cui divieto alla divulgazione è espressamente previsto dalla legge o da regolamenti governativi, o, ancora, i documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.

Selezione dati da pubblicare

L'obbligo, per le amministrazioni pubbliche, di dare pubblicità ad una serie di informazioni relative all'organizzazione interna e alle attività, è riconducibile a vari provvedimenti normativi, di data per lo più antecedente al D.Lgs. 150/2009. Quest'ultima norma, tuttavia, ha offerto un'opportunità di riordino e razionalizzazione dei vigenti obblighi di pubblicazione, soprattutto per quella da effettuare *on line*, prevedendo, inoltre, che le informazioni da pubblicare siano riunite in una apposita sezione del sito Internet denominata "Trasparenza, valutazione e merito" (art. 11, c.8). In merito, la Camera di commercio di Verona ha adempiuto alla prescrizione già dal mese di marzo 2010, riportando le informazioni richieste e provvedendo al loro costante aggiornamento.

Alla norma legislativa si è aggiunta, quale indicazione di carattere operativo, la già citata delibera Civit n.105 del 14.10.2010, nella quale viene proposto un esempio di struttura della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", nonché un elenco, raggruppato per categorie omogenee, dei dati e informazioni da pubblicare. Seguendo le indicazioni fornite da Civit, si è proceduto ad un'analisi dell'attuale posizione della Camera nei confronti degli obblighi di informazione, individuando le eventuali modifiche e/o integrazioni necessarie. Nel prospetto che segue ne viene data evidenza, unitamente ai programmati adempimenti in adeguamento, da effettuare nel triennio di riferimento di questo Programma.

	Categoria di dati	contenuto	Modalità		SERVIZIO/U.O. responsabile del dato	
			sito			
			già pubblicato	da pubblicare		
1	Programma per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione			<input checked="" type="checkbox"/>	trattandosi di prima adozione verrà pubblicato dopo l'approvazione, così come i relativi stati di attuazione;	Segreteria - Controllo di gestione
2	Piano e Relazione sulla performance		<input checked="" type="checkbox"/>		pubblicato Piano della Performance 2011-2013. La Relazione è prevista in prima approvazione a partire dal 2012	Segreteria - Controllo di gestione
3	Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti					
		<ul style="list-style-type: none"> Organigramma e articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio, indicazione dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta 	<input checked="" type="checkbox"/>		l'Organigramma pubblicato evidenzia l'articolazione delle Aree dirigenziali in Servizi/uffici, ad ognuno dei quali è dedicata una apposita sezione del sito contenente informazioni sulle specifiche competenze, attività e servizi erogati	Organizzazione e Personale
		<ul style="list-style-type: none"> elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata 	<input checked="" type="checkbox"/>		è pubblicato l'elenco delle caselle di posta elettronica dei singoli uffici; la casella di PEC istituzionale è evidenziata nella <i>home page</i> del sito	Organizzazione e Personale
		<ul style="list-style-type: none"> elenco dei procedimenti amministrativi di competenza; i riferimenti normativi; i termini per la conclusione dei procedimenti; l'unità organizzativa responsabile; l'indicazione del responsabile del procedimento e del responsabile all'emanazione del provvedimento finale 	<input checked="" type="checkbox"/>		è pubblicato l'elenco completo dei procedimenti amministrativi di competenza dell'ente con relative indicazioni su tempi e responsabilità di esecuzione	Ragioneria e Affari generali
		<ul style="list-style-type: none"> informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio 		<input checked="" type="checkbox"/>	le informazioni sulla <i>Carta dei servizi</i> saranno integrate dai dati rilevati a mezzo indagini di Customer Satisfaction	URP - Qualità

	Categoria di dati	contenuto	Modalità		SERVIZIO/U.O. responsabile del dato	
			sito	note		
4	Dati informativi relativi al personale					
		▪ curricula e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale,	<input checked="" type="checkbox"/>			Organizzazione e Personale
		▪ curricula dei titolari di posizione organizzativa	<input checked="" type="checkbox"/>			Organizzazione e Personale
		▪ curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			Segreteria
		▪ nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance di cui all'articolo 14		<input checked="" type="checkbox"/>	Non ancora nominato OIV e Responsabile della funzione di misurazione della performance. Al momento sono pubblicati i curricula dei componenti dell'Organo di Valutazione	Controllo di gestione
		▪ tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	<input checked="" type="checkbox"/>			Organizzazione e Personale
		▪ ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	attualmente sono pubblicati nella sezione Contrattazione le informazioni e gli accordi sulla costituzione e destinazione delle risorse; la sezione Merito e premialità riporterà le altre informazioni richieste	Organizzazione e Personale
		▪ analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	informazioni attualmente già fornite, in parte, nelle Schede informative e Tabelle del Conto annuale pubblicate nella sezione Contrattazione; la sezione Merito e premialità riporterà le altre informazioni richieste	Organizzazione e Personale
		▪ codici di comportamento e codici disciplinari per i dipendenti e i dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>			Organizzazione e Personale
5	Dati relativi a incarichi e consulenze					
		▪ incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti e/o autorizzati a dipendenti pubblici e ad altri soggetti	<input checked="" type="checkbox"/>		sono puntualmente pubblicati (dal 2008) i dati relativi agli incarichi conferiti a soggetti esterni;	Provveditorato -Servizi generali

	Categoria di dati	contenuto	Modalità		SERVIZIO/U.O. responsabile del dato	
			sito	note		
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti e/o autorizzati dall'amministrazione ai propri dipendenti 		<input checked="" type="checkbox"/>	Organizzazione e Personale	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ incarichi e compensi percepiti da amministratori di società partecipate e designati in rappresentanza della Camera di commercio 	<input checked="" type="checkbox"/>		Segreteria	
6	Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici					
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d. lg. 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. lg. n. 150 del 2009) 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	attualmente è pubblicata la <i>Carta dei Servizi</i> che indica l'impegno nei confronti dell'utenza circa i tempi di evasione dei principali servizi erogati. La sezione andrà completata con le indicazioni di carattere economico	Controllo di gestione
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti 	<input checked="" type="checkbox"/>		sono pubblicati i CCDI e le relative relazioni illustrative, le schede informatiche tabelle del Conto Annuale relative ai Fondi del personale dirigente e non	Organizzazione e Personale
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione 		<input checked="" type="checkbox"/>	attualmente sono pubblicati i nominativi, e i relativi compensi, degli amministratori in società partecipate dall'Ente; le informazioni saranno completate con l'indicazione del quadro generale delle partecipazioni dell'Ente	Ragioneria e Affari generali
7	Dati sulla gestione dei pagamenti					
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) 	<input checked="" type="checkbox"/>		la pubblicazione degli <i>indici di tempestività dei pagamenti</i> è iniziata nel 2010 con aggiornamento trimestrale	Ragioneria e Affari generali

	Categoria di dati	contenuto	Modalità		SERVIZIO/U.O. responsabile del dato	
			sito	note		
8	<i>Dati relativi alle buone prassi</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico 	<input checked="" type="checkbox"/>		attualmente sono pubblicate nella sezione Erogazione Servizi le <i>Misure organizzative per ridurre i tempi di pagamento delle forniture</i> . Sono inoltre riportati sul sito, sezione Lavoro e Forniture, le informazioni sulle modalità di acquisizione di beni e servizi, e le procedure per l'accreditamento come Fornitore Qualificato o aspirante fornitore	Ragioneria e Affari generali Provveditorato - Servizi generali
9	<i>Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> istituzione e accessibilità in via telematica di albo dei beneficiari di provvidenze di natura economica 	<input checked="" type="checkbox"/>		pubblicato elenco annuale <i>Albo beneficiari</i> nella sezione Finanziamenti dove sono anche riportati i Regolamenti e bandi di contributo o finanziamento concessi. In adeguamento alle norme l'Albo Beneficiari sarà inserito nella sezione Trasparenza valutazione e merito	Servizi Finanziari - Contributi
10	<i>Dati sul "public procurement"</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> dati previsti dall'articolo 7 del d. lg. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	come precisato nella delibera CIVIT, l'individuazione di tali dati spetta all' <i>Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici</i> . Attualmente, nella sezione Lavoro e forniture vengono pubblicati eventuali bandi di fornitura e gare in corso, con indicazione sul loro stato di esecuzione	Provveditorato -Servizi generali

Pubblicazione on line dei dati

Nel sito internet istituzionale www.vr.camcom.it, tutti i dati e i documenti attualmente oggetto di pubblicazione sono contenuti ed organizzati nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito” raggiungibile da un link chiaramente identificabile posto nel menù di navigazione collocato a sinistra nella *home page* del sito stesso.

Nel corso del 2011 si procederà ad una revisione della struttura della sezione e della gerarchia delle pagine in macroaree, secondo le indicazioni riportate nell'allegato 2 della Delibera Civit n.105, nonché secondo i principi e i criteri generali di cui alle “Linee guida per i siti web della P.A.” emanate dal Ministero della pubblica amministrazione e innovazione. In particolare, le macroaree individuate saranno corrispondenti alle categorie di dati, secondo l'ordine riportato nello schema delle pagine precedenti; all'interno di ogni voce l'utente troverà le informazioni di interesse. Le voci di macroarea saranno previste anche se i rispettivi contenuti non sono ancora stati pubblicati: in tal caso sarà visualizzato un messaggio che indichi che i contenuti sono in via di pubblicazione, riportando anche la data prevista.

L'aggiornamento dei dati contenuti nella sezione sarà tempestivamente effettuato ogniqualvolta si renderanno necessarie modifiche ai dati pubblicati o per l'inserimento di nuovi documenti; in ogni caso si procederà a cadenza trimestrale ad un generalizzato riesame, anche per procedere ad eventuale rimozione o archiviazione di informazioni superate e/o non più significative. Relativamente agli aspetti operativi della pubblicazione, saranno adottate le indicazioni contenute nelle “Linee guida per i siti web della P.A.” relativamente a visibilità, accessibilità e usabilità dei dati; classificazione dei documenti, formati e contenuti aperti dei file pubblicati. La nuova struttura della sezione comprenderà anche l'inserimento di strumenti di notifica degli aggiornamenti, sia a livello di intera sezione sia a livello di singolo argomento.

All'interno della sezione “Trasparenza, valutazione e merito” sarà possibile consultare anche questo primo Programma triennale ed il relativo stato di attuazione, verificato semestralmente. Saranno altresì riportati, di anno in anno, i futuri aggiornamenti annuali al Programma stesso, mantenendo comunque disponibili sul sito tramite *link* le precedenti versioni.

Iniziative per la trasparenza e l'informazione

La trasparenza amministrativa di un Ente pubblico è tanto più efficace quanto è percepita non solo come adempimento di un obbligo normativo, ma piuttosto come un naturale e quasi spontaneo “modo d’essere”. Non a caso, infatti, nel D.Lgs. 150/2009 la trasparenza è definita *livello essenziale* delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche.

L’art. 15, comma 1, prevede che spetti agli organi politici-amministrativi promuovere la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell’integrità. Ciò comporta la realizzazione di una serie di azioni e iniziative che vanno oltre la semplice pubblicazione e diffusione di dati, notizie ed informazioni sull’ente e sulla sua organizzazione.

Una prima azione è senz’altro l’adozione del presente Programma, con il quale è definita l’attuale posizione della Camera di commercio in materia di trasparenza e l’integrità e pianificato il percorso che si intende compiere nell’immediato futuro, a partire dagli strumenti, metodi e iniziative con le quali sarà data comunicazione e informazione del Programma stesso, sia all’interno che all’esterno.

Per le politiche di promozione della cultura dell’integrità e della trasparenza, è di primaria importanza la condivisione delle strategie, elaborate dagli organi di indirizzo, con la struttura: una corretta informazione sulle intenzioni, finalità e obiettivi è un presupposto basilare nel coinvolgimento del personale, maggiormente efficace se accompagnata da specifiche azioni formative e di indirizzo. Nell’ottica di agevolare l’attività amministrativa espletata dalla struttura camerale, garantendo nel contempo il rispetto dei principi di legalità e sviluppo della cultura dell’integrità, già da qualche anno la Camera di commercio di Verona ha attivato una *rete intranet* di comunicazione aziendale. Grazie a questa applicazione informatica, l’intera struttura può disporre di una banca dati informativa su norme e regolamenti, documenti di indirizzo e linee guida, modulistica e documenti amministrativi interni, manuale della qualità e dettaglio delle procedure operative, oltre ad una apposita sezione di *albo del personale* per le comunicazioni operative di servizio.

Un intervento formativo per tutto il personale camerale sui contenuti del D.Lgs.150/2009, in particolare con riferimento alle implicazioni sull’attività lavorativa dei dipendenti, è stato organizzato nel febbraio del 2010; in un’ottica di aggiornamento

e approfondimento, nel corso del triennio di riferimento di questo Programma, sarà ripetuta l'attività formativa: in particolare per i percorsi formativi o destinati alla condivisione delle pratiche ed esperienze, la Camera di commercio di Verona intende avvalersi dell'appoggio e delle indicazioni che in merito saranno fornite da Unioncamere nazionale e, più in generale, delle azioni che saranno predisposte a livello di sistema camerale.

Relativamente all'aspetto di informazione esterna, il Programma sarà pubblicato nel sito internet istituzionale e, in sede di prima applicazione, è previsto che si studierà una idonea forma di comunicazione pubblica (conferenza stampa piuttosto che incontro pubblico o convegno) entro il primo semestre.

Infine, quale ulteriore iniziativa destinata a rafforzare il grado di trasparenza dell'Ente, si ricorda l'*Albo camerale on line* attivato dall'inizio del 2011, nel quale sono pubblicati gli atti amministrativi adottati dagli organi e dalla dirigenza (deliberazioni di Consiglio e Giunta, determinazioni dirigenziali). La procedura, che si sostituisce al precedente mezzo di affissione dei documenti cartacei, si inserisce nell'ottica di miglioramento continuo dei servizi cui punta la Camera di commercio.

Risorse e strutture

Agli interventi previsti nel presente Programma, sarà data attuazione con le risorse umane e strumentali attualmente disponibili, nel rispetto del limite generale dell'invarianza della spesa previsto dalla legge.

Il Dirigente responsabile del processo di formazione, adozione e attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è il Segretario Generale.

Trasparenza e Performance

I concetti di trasparenza e gli aspetti operativi finora esaminati, sono legati al profilo “statico” della trasparenza, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati attinenti alle amministrazioni pubbliche per finalità di controllo sociale. Il profilo “dinamico” della trasparenza è invece direttamente correlato alla performance: il Programma della trasparenza deve porsi in relazione al ciclo di gestione della performance, consentendo la piena conoscibilità degli elementi di performance attesa e di quella effettivamente realizzata. Per dare attuazione a questo stretto collegamento, nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito” del sito Internet trovano collocazione, in modalità facilmente accessibile e consultabile, sia il Piano della performance che il presente Programma della trasparenza, le cui attuazioni saranno periodicamente monitorate e rendicontate: sono previsti stati di attuazione aggiornati semestralmente per il Programma della trasparenza, mentre per la rendicontazione sulla performance, si procederà su base annuale, con la Relazione sulla performance da adottarsi, in prima applicazione, entro il mese di giugno 2012.

Posta elettronica certificata (PEC)

La PEC, in un’ottica di dematerializzazione dei documenti e flussi cartacei, rappresenta uno strumento chiave per l’efficienza nelle comunicazioni esterne tra enti e tra l’ente e l’utenza, consentendo anche la realizzazione di economie di spesa, oltre ad assicurare lo scambio di documenti con valore legale.

La Camera di commercio di Verona ha attivato un indirizzo di posta elettronica certificata (cciaa.verona@vr.legalmail.camcom.it) integrato nel sistema di gestione del protocollo informatico dell’ente. Nel corso del 2010 sono state adottate specifiche misure per sviluppare l’utilizzo della casella certificata, oltre che per la ricezione dei documenti (link dalla home page del sito istituzionale), anche per l’invio dei documenti in uscita: dopo una specifica formazione del personale addetto alla protocollazione per la corretta esecuzione degli adempimenti, sono state predisposte, nella rete *intranet*, specifiche rubriche con gli indirizzi di varie tipologie di enti e amministrazioni pubbliche (ministeri, consolati e ambasciate in Italia, altre CCIAA, comuni,..); le

rilevazioni dei flussi documentali in uscita effettuate nel secondo semestre del 2010 evidenziano buoni risultati nell'utilizzo dello strumento: su un totale di 1.644 comunicazioni dirette ad enti e amministrazioni pubbliche ben 809 (il 49,2%) sono state effettuate a mezzo casella PEC. L'obiettivo previsto per il 2011 è di migliorare i già buoni risultati dell'anno precedente, incrementando del 10% le comunicazioni esterne a mezzo PEC, incentivandone, in particolare, l'utilizzo nelle comunicazioni verso l'utenza non pubblica, in primis le imprese e/o le associazioni di categoria. In proposito, si segnala che è ormai adottato, come prassi comune da parte di tutti gli uffici camerale, inserire anche l'indirizzo di posta certificata in ogni comunicazione inviata via e-mail, al fine di agevolare l'utente destinatario della comunicazione nel caso intenda avvalersene per sue eventuali risposte e/o successivi inoltri di documenti.

Giornate della trasparenza

Lo scopo principale delle iniziative pubbliche di informazione/comunicazione, che il D.Lgs. 150 (art.11, c.6) definisce “giornate della trasparenza” è quello di presentare i contenuti del Piano della Performance e, dal 2012, della Relazione sulla Performance, alle categorie di *stakeholder* interessati, agevolando le loro opportunità di attiva partecipazione nelle attività pubbliche.

L'impegno della Camera di commercio di Verona è senz'altro quello di aderire allo spirito della norma, ancorchè si debba sottolineare come l'Ente si trovi in una posizione sostanzialmente diversa da quella di molte altre amministrazioni pubbliche per livello di partecipazione e coinvolgimento degli *stakeholder*.

Al riguardo basta ricordare che il Consiglio camerale -organo amministrativo di vertice- è composto da rappresentanti di tutte le categorie produttive, economiche e sociali della provincia. Considerando il fatto che è di competenza del Consiglio l'approvazione della programmazione strategica pluriennale e i successivi aggiornamenti annuali, nonché l'individuazione delle risorse economico-finanziarie da destinare alle attività programmate, risulta evidente quanto ciò costituisca di per sé il grado di coinvolgimento massimo dei più diretti interessati all'azione dell'Ente. Sulla base delle strategie e intenzioni espresse dal Consiglio, la Giunta predispone ed approva il Piano della Performance, i cui contenuti sono poi esposti al Consiglio.

Alla luce di queste considerazioni, oltre al fatto che il Piano della performance approvato dalla Camera di Verona è pubblicato nel sito internet istituzionale, si ritiene di poter finalizzare la giornata della trasparenza prevista entro i prossimi mesi alla raccolta di proposte, osservazioni, suggerimenti e indicazioni operative per la programmazione delle future attività camerali; rendendo un evento istituzionale il peraltro già abituale incontro di coordinamento organizzato con le associazioni imprenditoriali rappresentante nel Consiglio camerale.

Per gli anni successivi, invece, con il procedere dell'adozione a regime delle diverse fasi del Ciclo di gestione della Performance, saranno pianificati con più regolare cadenza i momenti di informazione pubblica, a partire da quello che sarà dedicato alla presentazione della Relazione della Performance, la cui prima stesura è prevista per il mese di giugno 2012.