



Camera di Commercio
Verona



REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

(Approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 17 del 13 dicembre 2012)

Indice

Titolo I – Disposizioni generali

Art. 1 – Oggetto ed ambito di applicazione	pag. 4
Art. 2 – Finalità	pag. 4
Art. 3 – Criteri generali di organizzazione	pag. 5
Art. 4 – Attività di indirizzo politico - amministrativo	pag. 5
Art. 5 – Attività di gestione	pag. 6
Art. 6 – Acquisizione e gestione delle risorse umane	pag. 6
Art. 7 – Atti di organizzazione e gestione del personale	pag. 7

Titolo II – Struttura organizzativa

Art. 8 – Assetto organizzativo	pag. 7
Art. 9 – Le Aree	pag. 7
Art. 10 – I Servizi	pag. 8
Art. 11 – Gli Uffici	pag. 9
Art. 12 – Gli Uffici di staff	pag. 9
Art. 13 – Esercizio associato di funzioni e servizi	pag. 10
Art. 14 – Sportelli unici polifunzionali	pag. 10

Titolo III – Strutture direttive

Art. 15 – Articolazione delle funzioni dirigenziali	pag. 10
Art. 16 – Segretario Generale	pag. 11
Art. 17 – Vice Segretario	pag. 12
Art. 18 – Dirigente di Area	pag. 12
Art. 19 – Dirigente assegnato ad incarichi diversi	pag. 14
Art. 20 – Conferimento degli incarichi dirigenziali	pag. 14
Art. 21 – Valutazione e graduazione delle posizioni dirigenziali	pag. 15
Art. 22 – Gestione del rapporto di lavoro del Segretario Generale e dei Dirigenti	pag. 15
Art. 23 – Revoca degli incarichi dirigenziali	pag. 16
Art. 24 – Incarichi dirigenziali con contratto a termine	pag. 16
Art. 25 – Comitato dei Dirigenti	pag. 17
Art. 26 – Funzionario Responsabile di Servizio	pag. 17
Art. 27 – Funzionario Responsabile di Ufficio	pag. 17
Art. 28 – Funzionario Responsabile di posizione organizzativa	pag. 18

Titolo IV – Principali sistemi operativi di gestione

Art. 29 – Sistemi operativi di gestione adottati dall'Ente	pag. 18
Art. 30 – Sistema di programmazione operativa	pag. 18
Art. 31 – Valutazione e controllo strategico	pag. 19
Art. 32 – Controllo di gestione	pag. 19
Art. 33 – Controllo di regolarità amministrativo – contabile	pag. 20

Art. 34 – Sistema di misurazione e di valutazione della performance	pag. 20
Art. 35 – Ciclo di gestione della performance	pag. 21
Art. 36 – Valutazione delle prestazioni dei dirigenti e del personale	pag. 21
Art. 37 – Organismo indipendente di valutazione della performance	pag. 22
Art. 38 – Rapporto con l'utenza e qualità dei servizi	pag. 22
Art. 39 – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Carta dei Servizi	pag. 23

Titolo I **Disposizioni generali**

Art. 1 **Oggetto ed ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento disciplina, in conformità alle leggi che regolano la materia, allo Statuto camerale ed ai contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento:
 - a) i criteri e le modalità di organizzazione e funzionamento della struttura organizzativa;
 - b) l'articolazione, le competenze e le responsabilità delle strutture direttive camerali, nonché le modalità di conferimento e revoca dei relativi incarichi;
 - c) i principali sistemi operativi di gestione adottati dall'Ente in funzione dell'efficacia e dell'efficienza organizzativa.
2. Le azioni attraverso le quali si attua l'organizzazione amministrativa dell'Ente si manifestano tramite atti di organizzazione, i quali disciplinano, sulla base del presente Regolamento, l'ordinamento interno delle Aree, dei Servizi e degli Uffici nei quali si articola la struttura organizzativa.
3. Gli atti di organizzazione sono adottati, secondo le rispettive competenze, dalla Giunta, dal Segretario Generale e dai Dirigenti.

Art. 2 **Finalità**

1. Il modello organizzativo della Camera di Commercio di Verona persegue, in particolare, le seguenti finalità:
 - a) attuare modelli organizzativi gestionali, corrispondenti alle esigenze di attuazione degli obiettivi e dei programmi definiti dagli organi di direzione politica (Consiglio e Giunta);
 - b) indirizzare l'azione dell'Ente in modo efficiente ed efficace, garantendone il buon andamento, l'economicità, la speditezza, la rispondenza al pubblico interesse, la trasparenza, l'imparzialità ed il rispetto della legge;
 - c) realizzare la migliore utilizzazione e valorizzazione delle risorse umane nell'Ente, incentivando la qualità della prestazione lavorativa;
 - d) responsabilizzare la dirigenza e le posizioni organizzative;
 - e) promuovere e realizzare azioni positive per garantire condizioni oggettive di pari dignità nel lavoro e di pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori nella formazione e nell'avanzamento professionale e di carriera, favorendo la piena e paritaria espressione di tutti i tempi di vita;
 - f) accrescere la capacità di innovazione e la competitività dell'organizzazione camerale, anche al fine di favorire lo sviluppo delle attività nell'ambito della rete integrata di servizi camerali nazionale ed europea;
 - g) garantire la flessibilità organizzativa in relazione alle dinamiche dei bisogni dell'utenza e alle relative modificazioni dei sistemi di erogazione dei servizi e delle moderne tecnologie informatiche e telematiche.

Art. 3
Criteri generali di organizzazione

1. I criteri che ispirano il presente regolamento e l'esercizio dell'attività di organizzazione all'interno dell'Ente sono:
 - a) l'attuazione del principio della distinzione tra le responsabilità politiche, di indirizzo e controllo, spettanti agli organi di direzione politica, e le responsabilità gestionali spettanti alla dirigenza;
 - b) la chiara individuazione di responsabilità e dei relativi livelli di autonomia con riferimento agli obiettivi e alle risorse assegnate ai diversi livelli dirigenziali;
 - c) lo sviluppo dell'attività dell'Ente secondo il seguente ciclo: pianificazione strategica, programmazione gestionale, budget, gestione, controllo di gestione, controllo strategico, valutazione e rendicontazione;
 - d) la centralità delle esigenze degli utenti;
 - e) l'ampia adattabilità alle dinamiche dell'ambiente di riferimento, assicurando un adeguato margine alle decisioni da assumersi con le capacità e i poteri del privato datore di lavoro;
 - f) il pieno coinvolgimento del personale sugli obiettivi e sui risultati attesi, al fine di temperare l'esigenza della motivazione individuale e di gruppo con il perseguimento della maggiore produttività;
 - g) lo sviluppo di relazioni sindacali che permettano di temperare gli interessi dei dipendenti con l'esigenza di efficienza, efficacia e funzionalità dell'attività amministrativa;
 - h) il massimo contenimento della spesa finanziaria compatibilmente con i bisogni da soddisfare;
 - i) la garanzia di trasparenza e di imparzialità, anche attraverso l'istituzione di apposite strutture per l'informazione ai cittadini;
 - j) la previsione di controlli interni, della qualità, della soddisfazione dell'utenza, dell'efficienza e della economicità.

Art. 4
Attività di indirizzo politico – amministrativo

1. Gli organi di governo esercitano funzioni di indirizzo politico-amministrativo, di programmazione, di valutazione e controllo dei risultati della gestione. Ad essi spettano, in particolare:
 - a) la definizione degli obiettivi generali dell'azione dell'Ente, delle politiche e delle priorità da perseguire, dei piani e dei programmi da attuare, dei risultati da raggiungere nelle varie aree di intervento;
 - b) l'individuazione della dotazione organica complessiva e delle risorse materiali ed economico-finanziarie da destinare alla diverse finalità;
 - c) la definizione di un programma di interventi di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese;

- d) le nomine, designazioni e atti analoghi ad essi attribuiti da specifiche disposizioni di legge o dallo Statuto;
- e) la promozione della cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità dell'azione amministrativa;
- f) la verifica dell'andamento della performance camerale, individuale ed organizzativa, rispetto agli obiettivi e agli indirizzi assegnati;
- g) la cura dei rapporti esterni ai vari livelli istituzionali, ferme restando le competenze proprie della dirigenza;
- h) la determinazione della composizione della delegazione trattante di parte pubblica per la contrattazione decentrata integrativa;
- i) la graduazione delle posizioni dirigenziali.

Art. 5

Attività di gestione

1. Alla dirigenza compete:
 - a) l'organizzazione e la direzione delle strutture organizzative affidategli, in coerenza con gli incarichi attribuiti, le risorse e gli obiettivi assegnati;
 - b) il supporto agli organi di direzione politica e agli altri organi camerali, attraverso lo svolgimento di funzioni di alta specializzazione, di monitoraggio e controllo, di integrazione e coordinamento;
 - c) l'elaborazione di relazioni, pareri, proposte, documenti, schemi di provvedimenti regolamentari, di indirizzo e programmazione;
 - d) la rappresentazione, ai competenti organi di direzione politica, degli elementi di conoscenza e di valutazione necessari per l'analisi dei risultati conseguiti e per le conseguenti decisioni, formulando anche proposte alternative in termini di rapporto tra risultati conseguibili e rispettivi costi;
 - e) la promozione di inchieste e ricerche, anche relative al grado di soddisfazione dell'utenza, per la migliore e tempestiva individuazione dei bisogni e delle attese della collettività provinciale.
2. Compete, altresì, alla dirigenza l'adozione degli atti e dei provvedimenti amministrativi, anche di natura privatistica, compresi gli atti che impegnano la Camera di Commercio verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica, organizzativa ed amministrativa delle risorse assegnate, esercitando autonomi poteri di spesa, di organizzazione e controllo, garantendo l'imparzialità ed il buon andamento dell'amministrazione, secondo i canoni della economicità della gestione, dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e della semplificazione e trasparenza delle procedure.

Art. 6

Acquisizione e gestione delle risorse umane

1. I processi di acquisizione, gestione e sviluppo delle risorse umane si ispirano ai seguenti criteri:

- la pianificazione e la programmazione delle attività di reclutamento, selezione, sviluppo e mobilità del personale, in relazione ai compiti ed agli obiettivi periodicamente definiti;
 - la trasparenza e l'efficacia delle procedure di reclutamento, selezione e sviluppo in termini di evidenza, snellezza, tempestività;
 - la flessibilità nella gestione delle risorse umane e l'ottimale distribuzione delle stesse, operata sulla base delle competenze e delle esigenze organizzative e nel rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
 - lo sviluppo delle competenze e la valorizzazione delle professionalità dei dipendenti, garantendo a tutti pari opportunità, attraverso attività di formazione e processi di mobilità orizzontale tesi a delineare, anche sul luogo di lavoro, percorsi di costante crescita professionale del personale.
2. La disciplina sulle modalità di acquisizione delle risorse umane è demandata ad apposito regolamento di competenza della Giunta camerale.

Art. 7

Atti di organizzazione e gestione del personale

1. Nell'ambito della disciplina del presente regolamento, le decisioni relative all'organizzazione interna delle Aree e all'articolazione della dotazione organica, nonché le misure inerenti la gestione dei rapporti di lavoro sono assunte, con la capacità ed i poteri del privato datore di lavoro, dal Segretario Generale e dai Dirigenti, secondo le competenze fissate dalla legge e dal presente regolamento.
2. Gli atti di organizzazione degli uffici e di gestione delle risorse umane sono assunti mediante atti di diritto privato, che possono assumere la forma di regolamenti interni, ordini di servizio, contratti individuali di lavoro, comunicazioni di servizio, comunicazioni individuali.

TITOLO II – Struttura organizzativa

Art. 8

Assetto organizzativo

1. La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Verona è articolata progressivamente in:
 - a) Aree;
 - b) Servizi;
 - c) Uffici.
2. Le Aree costituiscono il livello di macro-organizzazione; i Servizi e gli Uffici, invece, costituiscono il livello di micro-organizzazione.

Art. 9

Le Aree

1. L'Area costituisce l'unità organizzativa di massimo livello posta a governo delle macro funzioni dell'Ente. Essa è il punto di riferimento per:

- a) la pianificazione operativa degli interventi e delle attività sulla base delle scelte strategiche generali dell'Ente;
 - b) il coordinamento delle unità organizzative collocate al suo interno;
 - c) il controllo di efficacia delle politiche e degli interventi realizzati, per la parte di propria competenza, anche in termini di grado di soddisfacimento dei bisogni.
2. Le Aree sviluppano funzioni a rilevanza esterna o di supporto per l'attività dell'Ente.
 3. Le funzioni a rilevanza esterna attengono all'erogazione con continuità di prestazioni e servizi destinati a soddisfare bisogni e a dare risposte ai problemi delle imprese, dei consumatori e della collettività del territorio di riferimento. I titolari di tali funzioni sono responsabili del soddisfacimento dei bisogni della rispettiva utenza.
 4. Le funzioni di supporto assicurano la funzionalità delle Aree a rilevanza esterna, preservando l'efficienza di gestione dell'insieme dell'Ente. Esse sono responsabili della trasparenza e dell'economicità delle azioni intraprese.
 5. L'istituzione, l'ordinamento e la soppressione delle Aree compete alla Giunta, su proposta del Segretario Generale, sentiti i Dirigenti di Area.
 6. Le Aree sono individuate sulla base delle grandi tipologie di intervento sulle quali insiste l'azione istituzionale dell'Ente. Esse dispongono di un elevato grado di autonomia progettuale e operativa nell'ambito degli indirizzi impartiti dagli organi di governo dell'Ente, nonché di tutte le risorse e le competenze necessarie al raggiungimento dei risultati, nel rispetto dei vincoli di efficienza e di economicità complessive dell'Ente.
 7. La Giunta, all'atto dell'istituzione delle Aree, definisce gli indirizzi per l'assegnazione di ciascuna delle posizioni dirigenziali previste in tali Aree, nonché, ed in via preventiva, il valore economico relativo ad ogni posizione.
 8. L'attribuzione di nuove competenze ad Aree già esistenti, il trasferimento di competenze da un'Area ad altra, costituiscono un'attività di organizzazione complessiva dell'Ente, la quale è posta in essere dal Segretario Generale, sentita la Giunta, tenuto conto delle disponibilità di risorse umane, tecnologiche e finanziarie.
 9. Le Aree sono articolate in Servizi e in Uffici.
 10. Le modifiche organizzative all'interno delle Aree vengono attuate, coerentemente ai criteri di organizzazione, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei Servizi e degli Uffici, nell'ambito delle risorse assegnate all'Area stessa.

Art. 10 **I servizi**

1. Il Servizio è l'unità organizzativa di massimo livello all'interno dell'Area nella quale è inserito.
2. I Servizi gestiscono insiemi di attività ampi e complessi avvalendosi di un elevato grado di autonomia, nell'ambito degli indirizzi formulati dal Dirigente di Area, e di tutte le risorse e le competenze necessarie al raggiungimento dei risultati, nel rispetto dei vincoli di efficienza e di economicità complessive dell'Ente.
3. La costituzione di un Servizio presuppone, di norma:

- a) l'identificazione di una pluralità di funzioni altamente omogenee, aggregate in base ai criteri della finalità principale perseguita e della tipologia di utenza servita;
 - b) la chiara identificazione degli obiettivi dei suoi interventi e quindi le classi di prodotti e servizi erogati;
 - c) lo sviluppo di un processo produttivo in modo sostanzialmente autonomo da quello di altre unità operative;
 - d) una significativa complessità organizzativa correlata alla dimensione, valutabile in base al numero di dipendenti e/o all'entità della spesa gestita;
 - e) lo svolgimento di attività che prevalentemente non esulino dalle competenze dell'Area in cui è inserito.
4. L'istituzione dei Servizi, la soppressione e la modifica di quelli esistenti, nonché l'adeguamento, la soppressione e la modifica delle relative competenze è effettuata dal Segretario Generale, su proposta del Dirigente dell'Area interessata.

Art. 11 Gli Uffici

1. All'interno delle Aree possono essere individuate strutture organizzative meno articolate dei Servizi per dimensioni e responsabilità, denominate Uffici.
2. L'istituzione degli Uffici all'interno delle Aree, la soppressione e la modifica di quelli esistenti, nonché la modifica delle relative competenze è effettuata dal Dirigente di Area, sentito il Segretario Generale.

Art. 12 Gli Uffici di staff

1. Il Segretario Generale può istituire Uffici di *Staff* esterni alle Aree, posti alle sue dirette dipendenze, che possono svolgere:
 - a) funzioni di collaborazione e di supporto al Presidente, agli organi di indirizzo e al Segretario Generale;
 - b) funzioni di supporto e assistenza ai Dirigenti per il coordinamento delle attività delle Aree;
 - c) attività ad alto contenuto specialistico;
 - d) funzioni di verifica e controllo;
 - e) attività trasversali richiedenti l'apporto congiunto e coordinato di più Aree;
 - f) funzioni generali di staff per tutto l'Ente.
2. Agli Uffici di *Staff* possono essere preposti dipendenti dell'Ente o collaboratori assunti con rapporto di lavoro a tempo determinato o con forme contrattuali flessibili.
3. Compete al Segretario Generale la soppressione e la modifica degli Uffici di Staff.

Art. 13

Esercizio associato di funzioni e servizi

1. L'Ente può stipulare apposite convenzioni con altre Camere di Commercio, organismi rappresentativi del sistema camerale e altri enti pubblici, per lo svolgimento associato di funzioni e servizi, anche al fine di assicurarne una gestione più efficace e di perseguire economie di scala.
2. Per l'esercizio associato di funzioni e servizi è possibile prevedere la costituzione di uffici in comune tra gli enti interessati, secondo criteri di economicità ed efficienza.

Art. 14

Sportelli unici polifunzionali

1. La Giunta camerale, aderendo ad appositi protocolli d'intesa o ad accordi di programma, promuove la costituzione di sportelli unici polifunzionali che svolgono un ruolo di interlocutore unitario in particolare nei confronti del sistema delle imprese.
2. Le intese e gli accordi definiranno operativamente le procedure, la destinazione del personale, gli aspetti logistici ed economici dei rapporti tra le amministrazioni aderenti all'iniziativa.

Titolo III

Strutture direttive

Art. 15

Articolazione delle funzioni dirigenziali

1. La dirigenza della Camera di Commercio di Verona è articolata nelle seguenti fasce:
 - dirigenziale di Vertice, corrispondente al Segretario Generale;
 - dirigenziale di Area o assegnata ad incarichi diversi;La distinzione assume rilevanza ai fini della graduazione delle funzioni e responsabilità, nonché della determinazione del relativo trattamento economico.
2. Il Segretario Generale è nominato dal Ministero dello Sviluppo Economico, su designazione della Giunta.
3. I dirigenti di Area e i dirigenti assegnati ad incarichi diversi sono assunti con contratto a tempo indeterminato o a tempo determinato, nel rispetto delle procedure selettive previste dal vigente Regolamento sulle modalità di acquisizione delle risorse umane. L'assunzione è disposta dal Segretario Generale che, con proprio provvedimento e, nell'ambito del programma triennale di fabbisogno del personale deliberato dalla Giunta, dà avvio alle procedure selettive.
4. Il contratto di assunzione dei dirigenti è sottoscritto dal Segretario Generale; il contratto del Segretario Generale è sottoscritto dal Presidente.

Art. 16

Segretario Generale

1. Il Segretario Generale provvede ad attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi di governo dell'Ente; a tale fine egli sovrintende alla gestione complessiva dell'Ente, perseguendo livelli ottimali di efficacia e di efficienza e garantendo l'unitarietà ed il coordinamento dell'azione amministrativa. Al Segretario Generale rispondono, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i Dirigenti dell'Ente.
2. Il Segretario Generale sviluppa ogni attività idonea al raggiungimento dei fini sopra esposti, ed in particolare:
 - a) svolge opera di coordinamento nella traduzione delle linee di indirizzo, espresse dagli organi di governo, in obiettivi, piani e programmi di attività, assicurando, congiuntamente ai Dirigenti di Area, la fattibilità organizzativa ed economica complessiva delle proposte e formulando le indicazioni definitive riguardo all'assegnazione delle risorse disponibili. Tale azione è attuata individuando e sviluppando strumenti, criteri e procedure predefinite, che permettano all'Ente di attivare una gestione programmata della propria attività;
 - b) promuove lo sviluppo dell'Ente, assicurando altresì ogni intervento di carattere organizzativo e gestionale – ivi compresa l'assegnazione delle risorse alle singole Aree – necessario al fine di superare ostacoli alla funzionalità e all'efficienza dell'Ente medesimo;
 - c) attiva strumenti di analisi tramite indicatori desunti dall'attività di programmazione dell'Ente che permettano di osservare e controllare adeguatamente gli stadi di avanzamento della gestione e delle attività, nonché gli eventuali scostamenti;
 - d) assegna e revoca gli incarichi dirigenziali;
 - e) nomina i responsabili dei procedimenti amministrativi rientranti nella competenza dei propri uffici, in base alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti;
 - f) esercita i poteri di spesa nei limiti del budget direzionale approvato dalla Giunta, assegnando ai Dirigenti la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse in esso previste;
 - g) sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei Dirigenti e ne coordina l'attività al fine di assicurare la snellezza e l'efficienza dei processi di lavoro e l'uniformità dei procedimenti;
 - h) esercita opera di impulso e supervisione dei progetti di rilevanza strategica per l'Ente;
 - i) segue l'evoluzione del contesto ambientale ed istituzionale di riferimento, al fine di assicurare il costante sviluppo dei servizi, innovando l'attività e comunque assicurando le condizioni di funzionamento dell'Ente;
 - j) presidia e attua proposte, di concerto con il Dirigente di ciascuna Area, relativamente all'organizzazione dell'Ente e delle Aree, secondo criteri di flessibilità, economicità e produttività;
 - k) esercita con proprio atto, ove necessario, in caso di accertata e prolungata inerzia e previa contestazione, potere sostitutivo nei riguardi dei Dirigenti e dei responsabili dei procedimenti;
 - l) elabora, sentiti i Dirigenti, le linee generali della gestione del personale dell'Ente, anche per la parte inerente il trattamento economico accessorio;

- m) predisporre, sentiti i Dirigenti di Area, il programma triennale del fabbisogno di personale e il piano annuale di reclutamento del personale da sottoporre all'approvazione della Giunta;
 - n) cura e gestisce i rapporti sindacali, in qualità di presidente della delegazione trattante di parte pubblica;
 - o) sottoscrive i contratti individuali di lavoro;
 - p) definisce gli orari di servizio, di lavoro e di apertura al pubblico;
 - q) promuove o resiste alle liti, con poteri di conciliazione e di transazione, nelle materie connesse all'espletamento delle funzioni dirigenziali;
 - r) individua l'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, ai sensi della normativa vigente;
 - s) assume gli atti privatistici di organizzazione e gestione del personale e del rapporto di lavoro aventi impatto su tutta la struttura, fatti salvi quelli espressamente assegnati alle competenze dei Dirigenti di Area;
 - t) contribuisce alla definizione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione e a controllarne il rispetto da parte dei dipendenti assegnati;
 - u) esercita le altre funzioni previste dallo Statuto, dal presente Regolamento e dagli altri atti regolamentari vigenti.
3. Il Segretario Generale svolge, inoltre, ogni altra attività necessaria a coadiuvare il processo decisionale degli organi di governo dell'Ente e la trasparenza dell'attività amministrativa, partecipando alle riunioni del Consiglio e della Giunta, senza diritto di voto, fornendo pareri e consulenze, elaborando deduzioni sui rilievi formulati dagli organi di vigilanza, nonché svolgendo ogni altra attività richiesta dallo Statuto e dalle normative vigenti.
 4. Il Segretario Generale, in casi di assoluta e comprovata necessità, ed in relazione alla continuità del servizio, può assumere la responsabilità diretta della conduzione di un'Area.

Art. 17 Vice Segretario

1. Il Vice Segretario è nominato dalla Giunta, su proposta del Segretario Generale, per lo svolgimento delle funzioni vicarie del Segretario Generale, per coadiuvarlo e sostituirlo nei casi di vacanza, assenza o impedimento.

Art. 18 Dirigente di Area

1. Il Dirigente di Area è responsabile del raggiungimento degli obiettivi assegnati, della conformità dell'azione amministrativa alle leggi, della qualità ed economicità dei servizi erogati.
2. Nell'esercizio di tali responsabilità, il Dirigente ha autonomia di gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate.
3. In particolare il Dirigente di Area:

- a) adotta gli atti e provvedimenti amministrativi rientranti nella competenza della propria Area, e quelli eventualmente delegati dal Segretario Generale;
 - b) esercita i poteri di spesa, nei limiti delle risorse formalmente assegnate dal Segretario Generale sulla base del budget direzionale;
 - c) concorre all'individuazione delle risorse e dei profili professionali necessari allo svolgimento dei compiti della propria Area, anche al fine della predisposizione del programma triennale del fabbisogno di personale;
 - d) gestisce l'organizzazione del lavoro all'interno dell'Area ed è responsabile del corretto governo dei processi;
 - e) gestisce ed amministra il personale dell'Area, sulla base dei criteri generali stabiliti nell'Ente;
 - f) assegna gli incarichi di posizione organizzativa;
 - g) impartisce direttive ai Responsabili di Servizio, definendone gli obiettivi e valutandone il raggiungimento;
 - h) nomina i responsabili dei procedimenti amministrativi rientranti nella competenza della propria Area, in base alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti;
 - i) dirige, coordina e controlla l'attività dei servizi e degli uffici che da esso dipendono e dei responsabili dei procedimenti amministrativi, anche con poteri sostitutivi in caso di inerzia;
 - j) verifica periodicamente i livelli di attività svolta e la produttività degli uffici e dei servizi;
 - k) effettua, anche avvalendosi dei Responsabili di Servizio, tutte le valutazioni inerenti la gestione e lo sviluppo del personale dell'Area e attribuisce i trattamenti economici accessori, nel rispetto del principio del merito;
 - l) coordina la propria azione con quella degli altri Dirigenti, al fine di assicurare la snellezza e l'efficienza dei processi trasversali di lavoro e l'uniformità dei procedimenti;
 - m) formula proposte ed esprime pareri al Segretario Generale sull'organizzazione dei servizi e al fine della predisposizione dei programmi di attività;
 - n) contribuisce alla definizione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione e a controllarne il rispetto da parte dei dipendenti assegnati;
 - o) esercita le altre funzioni previste dallo Statuto, dal presente Regolamento e dagli altri atti regolamentari vigenti.
4. I Dirigenti di Area, per specifiche e comprovate ragioni di servizio o per esigenze organizzative, possono delegare ai Responsabili di Servizio, con atto scritto e motivato, specifiche funzioni nell'organizzazione del servizio, nella gestione del personale e delle risorse strumentali, ivi compresa la gestione del budget direzionale. Il provvedimento di delega deve essere accompagnato da specifiche direttive e indirizzi per la realizzazione delle attività delegate, con particolare riguardo agli obiettivi ed ai risultati gestionali da perseguire, al monitoraggio e alla verifica periodica delle attività assegnate, al sostegno e all'assistenza nell'esecuzione dei compiti delegati.
5. I dirigenti non possono adottare atti concernenti la propria persona. Gli atti che li riguardano sono adottati dal Segretario Generale.

Art. 19
Dirigente assegnato ad incarichi diversi

1. Al fine di soddisfare particolari esigenze correlate al conseguimento di prioritari obiettivi istituzionali, nei limiti di quanto stabilito in sede di programmazione triennale del fabbisogno di personale, possono essere conferiti incarichi di alta specializzazione, di consulenza, di studio, di ricerca aventi particolare rilevanza per l'oggetto trattato e per la professionalità richiesta, da conferire a dirigenti interni ovvero appositamente reclutati.
2. Nell'esercizio di tali incarichi, i dirigenti preposti operano all'interno delle strutture organizzative esistenti, dal cui responsabile – ove diverso – dipendono, e rispondono della correttezza tecnico-professionale delle attività svolte e del conseguimento degli obiettivi assegnati.
3. Nel caso l'incarico assegnato si sviluppi al di fuori delle strutture esistenti, il Dirigente titolare è posto alle dirette dipendenze del Segretario Generale.

Art. 20
Conferimento degli incarichi dirigenziali

1. L'attribuzione degli incarichi dirigenziali spetta al Segretario Generale.
2. Per il conferimento degli incarichi il Segretario Generale si avvale di una specifica istruttoria predisposta sulla base dei seguenti elementi di valutazione e nel rispetto delle condizioni di pari opportunità di cui all'art. 7, comma 1, del D. Lgs. 165/2001:
 - a) le posizioni già ricoperte all'interno dell'amministrazione o di altre amministrazioni;
 - b) le esperienze amministrative, gestionali e professionali acquisite ed i risultati prodotti;
 - c) la competenza professionale e la qualificazione culturale (desumibile anche dai titoli di studio), in relazione all'incarico da ricoprire;
 - d) la capacità di stabilire corrette relazioni con l'utenza, per posizioni organizzative che implicano tali relazioni;
 - e) la capacità di gestire i cambiamenti organizzativi, nonché le innovazioni dei procedimenti amministrativi e di mutamento degli obiettivi e di adeguarsi ad essi;
 - f) la capacità di coordinare e sviluppare le risorse umane assegnate in rapporto alle esigenze dell'organizzazione.
3. Sui risultati dell'istruttoria il Segretario Generale riferisce alla Giunta, prima dell'adozione del provvedimento definitivo.
4. Nel conferimento degli incarichi si segue, per quanto possibile in relazione al tipo di incarico ed alle caratteristiche dei dirigenti, il criterio della rotazione, al fine di garantire una più adeguata formazione professionale dei dirigenti in aree diverse dell'amministrazione.
5. La durata dell'incarico deve essere congruente con gli obiettivi attribuiti al medesimo e comunque non inferiore a tre anni e non superiore a cinque anni. L'incarico può essere rinnovato. La durata dell'incarico può essere inferiore a tre anni se coincide con il conseguimento del limite di età per il collocamento a riposo dell'interessato.

6. Nelle situazioni di carenza dell'organico dei dirigenti, ad uno stesso Dirigente può essere affidato l'incarico provvisorio della direzione di una o più Aree o di parte di esse. Fatto salvo il caso previsto dall'art. 19, per motivate esigenze organizzative, sentita la Giunta, anche prima della scadenza dell'incarico può essere effettuata una rotazione dei dirigenti.
7. L'atto di affidamento dell'incarico definisce, tra l'altro:
 - a) la tipologia ed i contenuti delle funzioni dirigenziali affidate;
 - b) la durata dell'incarico;
 - c) le attribuzioni conferite in relazione alle singole posizioni dirigenziali;
 - d) il valore economico della posizione affidata.
8. Gli incarichi dirigenziali di cui all'art. 19 del presente Regolamento, sono conferiti in base ai criteri definiti nei commi precedenti, per quanto compatibili.
9. Al conferimento ai Dirigenti di incarichi di funzioni dirigenziali ed al passaggio ad incarichi dirigenziali diversi non si applica l'art. 2103 del codice civile.

Art. 21

Valutazione e graduazione delle posizioni dirigenziali

1. La Giunta valuta periodicamente le posizioni dirigenziali previste dalla dotazione organica, ai fini della relativa graduazione, e della conseguente determinazione del trattamento economico accessorio.
2. La valutazione deve essere effettuata tenendo conto di parametri connessi alla collocazione nella struttura, alla complessità organizzativa, alla professionalità richiesta, al ruolo e alle responsabilità assegnate, indipendentemente dal livello della prestazione della persona che ricopre la posizione.

Art. 22

Gestione del rapporto di lavoro del Segretario Generale e dei Dirigenti

1. In materia di gestione del rapporto di lavoro del Segretario Generale, compete alla Giunta, nel rispetto delle norme di legge e del contratto collettivo di lavoro della dirigenza:
 - a) la sospensione cautelare dal servizio, nei casi previsti dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro vigenti;
 - b) l'autorizzazione ad assumere incarichi retribuiti presso soggetti pubblici o privati nei limiti fissati dalla legge;
 - c) la risoluzione del rapporto di lavoro.
2. Compete al Segretario Generale, nel rispetto delle norme di legge e del contratto collettivo di lavoro della dirigenza, l'adozione dei provvedimenti di cui al comma 1 per quanto attiene alla gestione del rapporto di lavoro dei Dirigenti, nonché, sempre con riferimento ai medesimi:
 - a) la valutazione del periodo di prova e la conseguente conferma o non conferma in servizio;
 - b) ogni altro atto o provvedimento non espressamente assegnato alla competenza di altro organo dalla legge, dai contratti collettivi di lavoro della dirigenza o dal presente Regolamento.

Art. 23
Revoca degli incarichi dirigenziali

1. La revoca dell'incarico, e le misure ad essa conseguenti, sono disposte dal Segretario Generale; ove a detta revoca debba conseguire il recesso dal rapporto di lavoro, provvede la Giunta Camerale. Le decisioni relative sono assunte tenendo conto di quanto stabilito dalla vigente normativa e dai contratti collettivi nazionali di lavoro.
2. I provvedimenti di revoca e le misure conseguenti sono adottati previo conforme parere di un Comitato di Garanti.
3. I casi di revoca dell'incarico, le misure ad essa conseguenti, il relativo procedimento e gli strumenti di tutela, incluse le modalità di composizione e di funzionamento del Comitato dei Garanti, sono disciplinate da apposito Regolamento di competenza della Giunta.
4. La revoca dell'incarico avviene automaticamente nel caso di modifiche della struttura organizzativa di massimo livello.

Art. 24
Dirigenti con contratto a termine

1. La Camera di Commercio può assumere dirigenti con contratto a tempo determinato, nei limiti di quanto stabilito in sede di programmazione triennale del fabbisogno di personale. La durata del contratto non può eccedere il limite temporale di cinque anni, compreso l'eventuale rinnovo.
2. Requisiti e modalità di assunzione sono disciplinati dal Regolamento sulle modalità di acquisizione delle risorse umane.
3. In caso di assunzione di dirigenti ex art. 19, comma 6, D. Lgs. 165/2001, il contratto e l'incarico non possono eccedere la durata del mandato della Giunta camerale e sono rinnovabili nei limiti temporali dello stesso; in caso di sfiducia costruttiva verso quest'ultima, l'incarico è i dirigenti sono sottoposti a conferma da parte della nuova Giunta.
4. La retribuzione relativa agli incarichi a tempo determinato è stabilita dalla Giunta, tenendo conto della graduazione della posizione dirigenziale da ricoprire.
5. Per il periodo di durata del contratto si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni legislative, regolamentari e dei contratti collettivi che disciplinano il rapporto di lavoro ed il trattamento economico del restante personale dirigenziale.
6. Ai dirigenti a tempo determinato si applicano, per tutta la durata del rapporto, le disposizioni in materia di responsabilità e di incompatibilità previste per i dirigenti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

ART. 25
Comitato dei dirigenti

1. E' istituito il Comitato dei dirigenti allo scopo di assicurare il coordinamento e l'integrazione nell'amministrazione dell'Ente. Il Comitato dei dirigenti è composto dal Segretario Generale e da tutti i dirigenti.
2. Le finalità del Comitato risiedono in particolare nel:
 - a) fornire adeguato supporto all'attività della Giunta, formulando le proposte ed i pareri richiesti;
 - b) sviluppare la collaborazione l'integrazione ed il coordinamento tra i dirigenti dell'Ente;
 - c) collaborare all'attività istruttoria di formazione del preventivo economico e degli altri strumenti di programmazione e di rendicontazione;
 - d) coordinare e verificare l'attuazione dei programmi operativi e dei progetti interdirezionali, rimuovendo gli impedimenti accertati;
 - e) evidenziare problemi di natura generale e interdirezionale, elaborando proposte di soluzione da sottoporre alla Giunta.
3. Il Comitato è convocato e presieduto dal Segretario Generale e può operare anche con la presenza di una parte dei suoi componenti, qualora gli argomenti in discussione riguardino soltanto alcune Aree o Servizi. In ogni caso, l'assenza di uno o più Dirigenti di per sé non impedisce il funzionamento del Comitato, né preclude l'assunzione delle decisioni conseguenti.

Art. 26
Funzionario responsabile del servizio

1. Il funzionario responsabile di un Servizio è nominato dal Dirigente di Area tra i dipendenti di categoria non inferiore alla D assegnati all'Area, con specifico atto di incarico. L'incarico può avere durata da uno a cinque anni ed è rinnovabile.
2. Il Responsabile di un Servizio risponde al Dirigente dell'Area di appartenenza della gestione delle risorse, dei mezzi e del personale assegnati al Servizio stesso per il conseguimento degli obiettivi indicati nel programma di lavoro di sua competenza.
3. Il Dirigente può esercitare il potere sostitutivo nei confronti di un Responsabile di Servizio, qualora l'inerzia del medesimo possa comportare un danno, di qualsiasi genere, per l'Ente.
4. L'incarico può essere revocato prima della scadenza con atto motivato.

Art. 27
Funzionario responsabile di ufficio

1. La responsabilità di un Ufficio può essere affidata, dal Dirigente di Area competente, a dipendenti di categoria non inferiore alla D assegnati all'Area, mediante comunicazione individuale. L'incarico può avere durata da uno a cinque anni ed è rinnovabile.

2. Il responsabile di un Ufficio risponde al Responsabile del Servizio o in assenza direttamente al Dirigente d'Area di appartenenza della gestione dei mezzi e del personale assegnati all'Ufficio stesso per il conseguimento degli obiettivi indicati nel programma di lavoro di sua competenza.
3. Nel caso di accertata inerzia del Responsabile di un Ufficio, il Responsabile del Servizio può esercitare il potere sostitutivo, qualora l'inerzia del medesimo possa comportare un danno, di qualsiasi genere, per l'Ente.
4. L'incarico può essere revocato prima della scadenza mediante comunicazione motivata.

Art. 28

Funzionario responsabile di posizione organizzativa

1. Il conferimento e la revoca, nei riguardi del personale di categoria D, dell'incarico relativo ad una delle posizioni organizzative disciplinate dai contratti collettivi di lavoro, come individuate e graduate dalla Giunta con proprio provvedimento, è disposto dal Dirigente di Area, informato il Segretario Generale, in base ai criteri definiti all'art. 20 del presente regolamento, opportunamente graduati.
2. La durata dell'incarico non può essere inferiore al periodo previsto per la periodica valutazione dei risultati, fatte salve eventuali specificità da indicare nell'atto di affidamento.
3. La trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale non è consentita al personale incaricato di ricoprire le posizioni organizzative. La titolarità di posizioni organizzative è comunque incompatibile con il rapporto di lavoro a tempo parziale.

Titolo IV

Principali sistemi operativi di gestione

Art. 29

Sistemi operativi di gestione adottati dall'Ente

1. Ai fini del perseguimento dell'efficacia e dell'efficienza organizzativa, l'attività dei Dirigenti si sviluppa in modo coordinato all'interno dei seguenti sistemi operativi:
 - a) programmazione operativa annuale;
 - b) valutazione strategica e controllo di gestione;
 - c) relazione con l'utenza, comunicazione integrata e qualità dei servizi;
 - d) valutazione delle prestazioni dei dirigenti e del personale;
 - e) integrazione, coordinamento e valutazione tramite il Comitato dei dirigenti.

Art. 30

Sistema di programmazione operativa

1. La programmazione operativa dell'Ente è articolata al fine di sviluppare, sulla base degli indirizzi generali e del programma pluriennale, una programmazione che colleghi in modo diretto gli obiettivi annuali alle risorse disponibili.

2. Gli atti di programmazione (Programma pluriennale, Relazione Previsionale e Programmatica, Preventivo annuale, Budget direzionale e Piano della Performance), compresi quelli di valutazione (Relazione sulla performance), sono alla base del ciclo di gestione della performance e forniscono gli elementi utili per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale.

Art. 31

Valutazione e controllo strategico

1. L'attività di valutazione e di controllo strategico è finalizzata a:
 - a) verificare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani e dei programmi definiti dagli organi di governo, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti, allo scopo di evidenziare eventuali scostamenti e di individuare modalità di miglioramento delle attività;
 - b) valutare la performance organizzativa dell'Ente;
 - c) fornire alla Giunta gli elementi necessari per la valutazione della performance del Segretario Generale.
2. Il controllo è esercitato dall'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance in stretto raccordo con la Giunta, anche avvalendosi dei risultati del controllo di gestione.

Art. 32

Controllo di gestione

1. Il controllo di gestione è finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra costi e risultati, con l'obiettivo di conseguire il miglioramento dell'organizzazione.
2. L'attività di controllo di gestione è effettuata in termini di:
 - a) verifica dello stato di applicazione delle norme e dell'incidenza di esse sull'assetto organizzativo dell'Ente;
 - b) effettuazione del controllo di budget e di gestione, fondato su indicatori standard di costo e di attività;
 - c) ricognizione almeno semestrale dello stato di avanzamento dei progetti e delle attività affidati ai dirigenti;
 - d) supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance nell'attività di controllo strategico.
3. Il controllo di gestione è esercitato da apposita struttura posta alle dirette dipendenze del Segretario Generale.

Art. 33
Controllo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a garantire la conformità dell'azione amministrativa e gestionale alle disposizioni contenute nelle leggi, nello statuto e nei regolamenti.
2. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è esercitato:
 - a) dal Collegio dei Revisori dei Conti, nell'ambito delle funzioni demandate dalla disciplina normativa e regolamentare vigente;
 - b) dal Segretario Generale, dai Dirigenti, dai Responsabili dei Procedimenti e dal Responsabile del Servizio Ragioneria per quanto attiene alla regolarità amministrativa e contabile dei provvedimenti, ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze, come di seguito specificato.
3. Sulle proposte di deliberazione, il controllo di regolarità amministrativa e contabile si estrinseca mediante:
 - a) l'apposizione del parere tecnico di merito e fattibilità a cura del Dirigente e del Responsabile del Procedimento competenti;
 - b) l'apposizione del parere finanziario contabile a cura del Responsabile del Servizio Ragioneria, limitatamente alle deliberazioni che comportano una diminuzione di entrata o una previsione di spesa;
 - c) la formulazione di osservazioni sulla conformità dei provvedimenti alle leggi, allo Statuto ed ai regolamenti da parte del Segretario Generale.
4. Sulle determinazioni il controllo di regolarità amministrativa e contabile si estrinseca mediante:
 - a) la sottoscrizione del provvedimento da parte del Dirigente competente, corredata del parere tecnico di merito e fattibilità del Responsabile del Procedimento;
 - b) l'apposizione del visto di copertura finanziaria a cura del Responsabile del Servizio Ragioneria, nel caso in cui il provvedimento comporti una spesa.

Art. 34
Sistema di misurazione e valutazione della performance

1. La Camera di Commercio, con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso, alle singole aree di responsabilità, ai Dirigenti e al personale, attiva sistemi permanenti di valutazione, conformemente alla vigente normativa e alle direttive impartite dai competenti organi.
2. L'adozione del sistema di misurazione e di valutazione della performance è di competenza della Giunta camerale.
3. La misurazione e la valutazione della performance, individuale ed organizzativa, sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti ed alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione di premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative, in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

Art. 35
Ciclo di gestione della performance

1. Il ciclo di gestione delle performance si articola nelle seguenti fasi:
 - a) definizione, in sede di programmazione, degli obiettivi strategici, tenuto conto delle aree strategiche di intervento individuate nel Programma pluriennale e del contesto esterno di riferimento;
 - b) assegnazione ai Dirigenti, in sede di approvazione del budget direzionale, degli obiettivi e dei piani operativi, unitamente alle risorse e ai relativi indicatori e target;
 - c) adozione del Piano della performance, di competenza della Giunta camerale, entro il 31 gennaio di ogni anno;
 - d) monitoraggio in corso d'anno del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, ed attivazione di eventuali interventi correttivi;
 - e) misurazione e valutazione, al termine dell'anno di riferimento, della performance organizzativa e individuale, sulla base del sistema di misurazione e valutazione adottato;
 - f) rendicontazione dei risultati individuali ed organizzativi raggiunti, attraverso l'approvazione del bilancio di esercizio e l'adozione, da parte della Giunta camerale, entro il 30 giugno di ogni anno, della Relazione sulla performance.
2. La Camera di Commercio, conformemente alla normativa vigente, promuove la cultura della trasparenza e dell'integrità dell'amministrazione nel suo complesso, nonché di ogni fase del ciclo di gestione della performance, attraverso l'adozione, da parte della Giunta camerale, del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, soggetto a revisione annuale.

Art. 36
Valutazione delle prestazioni dei dirigenti e del personale

1. La misurazione e la valutazione del Segretario Generale, dei Dirigenti e del personale è effettuata sulla base della metodologia e dei criteri individuati nell'ambito del sistema permanente di valutazione.
2. La valutazione del Segretario Generale, che assume cadenza di norma annuale, è di competenza della Giunta, supportata dall'Organismo Indipendente di Valutazione.
3. La valutazione delle prestazioni dei Dirigenti, che assume cadenza di norma annuale, è di competenza del Segretario Generale, anche sulla base degli elementi forniti dall'Organismo Indipendente di Valutazione.
4. La valutazione annuale dei Dirigenti e dei titolari di posizione organizzativa costituisce il presupposto per l'applicazione degli istituti contrattuali correlati alla valutazione del risultato.
5. La valutazione delle prestazioni dei dipendenti è effettuata dal Dirigente di Area, eventualmente anche avvalendosi dei Responsabili dei Servizi.

Art. 37

Organismo indipendente di valutazione della performance

1. L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance, (di seguito denominato OIV), è un organo composto fino ad un massimo di tre componenti in possesso di diploma di laurea specialistica, o di laurea quadriennale conseguita nel previgente ordinamento, nonché di specifica e pluriennale esperienza in materia di sistemi di valutazione e di controllo, fermo restando le ipotesi di incompatibilità previste dalla normativa vigente.
2. È nominato dalla Giunta che ne determina anche il compenso e dura in carica tre anni. L'incarico di componente può essere rinnovato una sola volta.
3. L'OIV opera in materia di valutazione e controllo strategico, analizza il funzionamento dell'Ente e delle Aziende Speciali, verifica l'applicazione dei sistemi di valutazione della performance. In particolare:
 - a) monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza, dell'integrità e dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso;
 - b) comunica tempestivamente alla Giunta camerale le criticità riscontrate;
 - c) valida la Relazione sulla performance e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;
 - d) garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, nonché dell'utilizzo dei premi assegnati al personale;
 - e) indica alla Giunta i criteri per la determinazione dei parametri di valutazione degli obiettivi affidati alla dirigenza;
 - f) fornisce alla Giunta elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale e allo stesso Segretario per la valutazione dei Dirigenti;
 - g) promuove ed attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità;
 - h) verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità.
4. L'OIV opera in posizione di autonomia e risponde esclusivamente al Consiglio, alla Giunta e al Presidente. Relaziona almeno annualmente agli Organi camerali in merito all'andamento delle attività dell'Ente.
5. L'OIV è supportato dall'ufficio controllo di gestione e si avvale della collaborazione tecnica della struttura camerale per la misurazione della performance.
6. Nell'esercizio e per le finalità di controllo e valutazione, l'OIV può richiedere agli uffici camerali qualsiasi informazione, atto o notizia e può effettuare gli accertamenti necessari.

Art. 38

Rapporto con l'utenza e qualità dei servizi

1. Ogni Dirigente, in modo omogeneo all'interno dell'Ente, è tenuto ad agevolare le relazioni tra l'Ente camerale ed i suoi utenti. A tal fine, egli è tenuto a:

- a) semplificare i procedimenti, nel rispetto dei principi di economicità ed efficienza, e verificare che i documenti e gli atti dell'Ente siano redatti con un linguaggio semplice e chiaro;
 - b) agevolare le modalità di accesso degli utenti ai servizi, supportando a tale scopo, con opportuni interventi di carattere organizzativo e strumenti di carattere gestionale, gli operatori a diretto contatto con gli utenti;
 - c) valutare con cadenza periodica la qualità tecnica e percepita dei servizi erogati secondo metodologie standardizzate;
 - d) sviluppare idonee iniziative di comunicazione integrata;
 - e) stabilire standard di prestazione, generali e specifici, il cui raggiungimento rappresenta un obiettivo da garantire nei riguardi dell'utenza.
2. L'attenzione ai rapporti con l'utenza ed alla qualità dei servizi costituisce fattore di valutazione del Dirigente e dei funzionari.
 3. L'Ente nel suo complesso provvede ad elaborare, in modo integrato e coordinato, strumenti di comunicazione, valorizzazione e promozione dell'attività, finalizzati allo sviluppo dei rapporti con l'utenza ed al miglioramento della qualità dei servizi.

Art. 39

Ufficio relazioni con il pubblico

1. Al fine di sviluppare in modo professionale ed armonico all'interno dell'Ente una funzione specialistica di cura e miglioramento dei rapporti con l'utenza, è istituito un ufficio relazioni con il pubblico avente, tra le altre, le seguenti finalità:
 - a) fornire le informazioni fondamentali e di primo inserimento all'utenza dei servizi camerali, nonché erogare servizi specifici;
 - b) progettare, attivare e sviluppare la carta dei servizi contenente i dati informativi sui servizi erogati, comprensivi delle modalità di loro erogazione e di valutazione delle medesime, e finalizzata in modo particolare al miglioramento della qualità dei servizi prestati dall'Ente.