



Camera di Commercio  
Pisa



# **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E INTEGRITÀ DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PISA**

## **TRIENNIO 2012-2014**

**(Articolo 11, comma 2, D.Lgs. n. 150 del 27/10/2009)**



## **Indice**

<b>Premessa</b>	<b>pag. 3</b>
<b>1. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2. I dati</b>	<b>pag. 12</b>
<b>2.1. Modalità di pubblicazione on line dei dati</b>	<b>pag. 12</b>
<b>2.2 Dati oggetto di pubblicazione</b>	<b>pag. 14</b>
<b>2.3 Posta elettronica certificata (PEC)</b>	<b>pag. 18</b>
<b>3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma</b>	<b>pag. 18</b>
<b>4. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità</b>	<b>pag. 21</b>
<b>5. Ascolto degli <i>stakeholder</i></b>	<b>pag. 25</b>
<b>6. Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma</b>	<b>pag. 26</b>



## Premessa

L'art. 11 del d.lgs n. 150 del 27.10.2009 ha introdotto nell'ordinamento una nuova nozione di "trasparenza", intesa come

*"accessibilità totale (...) delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione (...) allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, comma 2, lett. M) della Costituzione"*

Ai sensi della delibera del Civit n. 105/2010 concernente le "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità" la principale modalità di attuazione di questa nuova nozione di trasparenza è la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati individuati da precisi obblighi normativi, tenendo altresì conto della generale necessità del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse pubbliche.

Lo statuto della Camera di Commercio di Pisa indica fra i principi ispiratori dell'attività i criteri di imparzialità, efficacia, efficienza, economicità, pubblicità e trasparenza, semplificazione, integrità e pari opportunità, sussidiarietà collaborazione, cooperazione. Una puntuale applicazione del criterio di pubblicità e trasparenza è demandata al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità realizzato in conformità al D. Lgs. 150/2009.

Con la definizione e attuazione del presente Programma – adottato sulla base delle linee guida approvate dalla Civit con delibera n. 105/10 – la Camera di Commercio di Pisa intende:

- a) assicurare l'accessibilità ad una serie di dati, notizie ed informazioni concernenti l'Ente ed i suoi agenti;
- b) consentire forme diffuse di controllo sociale dell'operato dell'Ente, a tutela della legalità, della cultura dell'integrità ed etica pubblica e del buon andamento della gestione, secondo un'ottica di "miglioramento continuo".

Al fine di favorire la reperibilità e l'uso delle informazioni e dei dati pubblicati sul sito web camerale ed aumentarne la qualità, la Camera di Pisa si impegna al rispetto delle indicazioni contenute nella delibera n. 105/2010 del Civit, paragrafo 4.1.

La pubblicazione dei dati, notizie ed informazioni avverrà nel rispetto di principi riguardanti la protezione dei dati personali, come disciplinati dal D.lgs n. 196/03 che all'art. 1 prevede. "Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano. Le notizie concernenti lo svolgimento delle prestazioni da chiunque sia addetto ad una funzione pubblica e la relativa valutazione non sono oggetto di protezione della riservatezza personale", fermo restando l'osservanza del principio di proporzionalità.



La Camera di Commercio di Pisa ha adottato il programma già nel 2011 con riferimento al triennio 2011- 2013.

Il Programma viene aggiornato annualmente, in un'ottica di "triennio mobile" tenendo conto dei nuovi obiettivi strategici posti dagli organi di vertice e delle indicazioni fornite dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) con deliberazione n. 2 del 5 gennaio 2012, avente ad oggetto "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità".

## 1. Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'amministrazione

La Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Pisa, è ente pubblico dotato di autonomia funzionale, che svolge nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, sulla base del principio di sussidiarietà di cui all'art. 118 della Costituzione, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali, nel rispetto della normativa comunitaria, statale, regionale e del proprio Statuto<sup>1</sup>.

La Camera di Commercio di Pisa fu istituita nel 1862 con Regio Decreto n. 929 allo scopo di promuovere gli interessi commerciali ed industriali. La Legge n. 580/93 ne ha definitivamente consolidato e ampliato competenze e Ruoli. Nel corso degli anni l'ente ha adeguato la sua azione all'evoluzione sociale ed economica del territorio di pertinenza. La Camera di Commercio è oggi un'istituzione aperta, vicina alle attività economiche del territorio, delle quali interpreta voci e valori, promuovendone lo sviluppo attraverso l'offerta di servizi reali.

Nel 2012 ricorrono i 150 anni dalla fondazione della Camera di commercio; per celebrare questa importante ricorrenza è stato predisposto un calendario di eventi e manifestazioni che hanno avuto inizio nel 2011 e che si protrarranno per tutto il 2012 con l'obiettivo di affermare l'immagine ed il ruolo dell'ente camerale sul territorio nei suoi 150 anni di esistenza.



### SEDE PRINCIPALE

Indirizzo: Piazza Vittorio Emanuele II, n. 5

Tel. 050/512.111, Fax 050/512.250

#### Orari di apertura :

Lunedì, Mercoledì, Venerdì: 8:30 - 12:30

Martedì e Giovedì: ore 8:30 - 12:30 e 15:15 - 16:45

(solo per Ufficio Registro Imprese: dal Lunedì al Venerdì: 10:30 - 12:00)



### Sede Distaccata di S. Croce Sull'Arno:

Via provinciale Francesca Sud, n. 88

Telefono: +39 0571 366.411- 425 Fax: +39 0571 366.499

#### Orario di apertura al pubblico:

Sportello Polifunzionale dal Lunedì al venerdì ore 8.30 - 12.30

Di seguito procediamo ad una presentazione sintetica dell'Ente, della sua organizzazione e delle funzioni estratte dal Piano della Performance per il triennio 2012-2014 della Camera di

<sup>1</sup> Lo Statuto camerale ed i regolamenti sono consultabili nel sito nella sezione "Statuto e regolamenti"

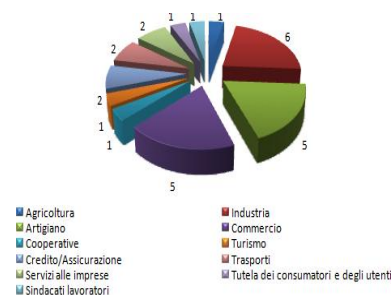


Commercio di Pisa, pubblicato sul sito nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, cui si rinvia per maggiori approfondimenti.

## L'Assetto Istituzionale e Organizzativo

<b>Presidente</b>	Guida la politica generale della Camera di Commercio, ha la rappresentanza legale, politica e istituzionale della Camera. Convoca e presiede il Consiglio e la Giunta, ne fissa l'ordine del giorno e adotta tutti gli atti che la legge, i regolamenti ed il presente Statuto attribuiscono alla sua competenza.
<b>Consiglio</b>	Organo generale di indirizzo strategico della Camera di Commercio ed esprime gli interessi generali dell'intera comunità economica. Determina gli indirizzi generali e programmatici della Camera di Commercio, ne controlla l'attuazione, adotta gli atti attribuiti dalla legge alla sua competenza ed esercita le altre funzioni stabilite dal presente Statuto. Dura in carica 5 anni. -Elegge il Presidente e la Giunta, nomina i membri del Collegio dei Revisori dei conti -Approva lo Statuto -Determina gli indirizzi generali e il programma pluriennale -Approva la relazione previsionale, il preventivo annuale e il suo aggiornamento e il bilancio di esercizio.

Componenti Consiglio	Settore di Appartenenza	Componenti Consiglio	Settore di Appartenenza
Pierfrancesco Pacini (Presidente)	Industria	Alessandro Francioni	Industria
Sergio Toncelli (vicepresidente)	Artigianato	Rossella Giannotti	Industria
Roberto Balestri	Commercio	Rosanna Marras	Servizi alle imprese
Fabio Banti	Artigianato	Sebastiano Mordà	Trasporti e spedizioni
Giuseppe Barsotti	Servizi alle imprese		Trasporti e spedizioni
Franco Benedetti	Commercio	Lucio Pantanella	Tutela dei consumatori e degli utenti
Stefano Bottai	Turismo	Alberto Parrini	Artigianato
Lucia Calvosa	Credito e Assicurazioni	Massimiliano Sodano	Credito e assicurazioni
Alessandro Carrozza	Commercio	Paolo Ribechini	Artigianato
Gianpiero Bachini	Industria	Renzo Rossi	Sindacati lavoratori
Luca Conti	Cooperative	Marco Sbrana	Commercio
Alessandro Cordoni	Commercio	Valter Tamburini	Artigianato
Fabrizio Filippi	Agricoltura	Massimiliano Terreni	Industria
Franco Forti	Industria		



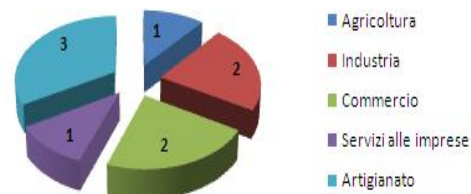


### Giunta

Organo esecutivo collegiale ed è presieduta dal Presidente della Camera di Commercio. Tra le principali funzioni:

- Attua gli indirizzi generali determinati dal Consiglio
- Adotta i provvedimenti necessari per la realizzazione del programma di attività, nonché, su proposta del Segretario Generale, i provvedimenti riguardanti la programmazione triennale del personale
- Predisporre per l'approvazione del Consiglio la relazione previsionale e programmatica, il preventivo economico, il suo aggiornamento e il bilancio d'esercizio
- Delibera sulla partecipazione della Camera di Commercio a consorzi, società, associazioni, fondazioni, sulla costituzione di aziende speciali e sulle dimissioni societarie
- Delibera la partecipazione ad accordi di programma, patti territoriali e, in generale, in ordine all'adozione di moduli collaborativi con altre pubbliche amministrazioni e con privati;
- Delibera la promozione, realizzazione e gestione di strutture ed infrastrutture di interesse generale di livello locale, regionale o nazionale nel rispetto degli indirizzi del Consiglio
- Definisce gli obiettivi ed i progetti da attuare nella gestione amministrativa;
- Svolge, avvalendosi dell'organismo indipendente di valutazione, l'attività di valutazione e controllo strategico delle attività e dei risultati raggiunti rispetto ai programmi e agli obiettivi individuati, anche con riferimento agli obiettivi assegnati al Segretario Generale ed alle aziende speciali

Componenti Giunta	Settore di Appartenenza
Pierfrancesco Pacini (Presidente)	Industria
Sergio Toncelli (Vicepresidente)	Artigianato
Roberto Balestri	Commercio
Giuseppe Barsotti	Servizi alle imprese
Fabrizio Filippi	Agricoltura
Paolo Ribechini	Artigianato
Marco Sbrana	Commercio
Valter Tamburini	Artigianato
Massimiliano Terreni	Industria



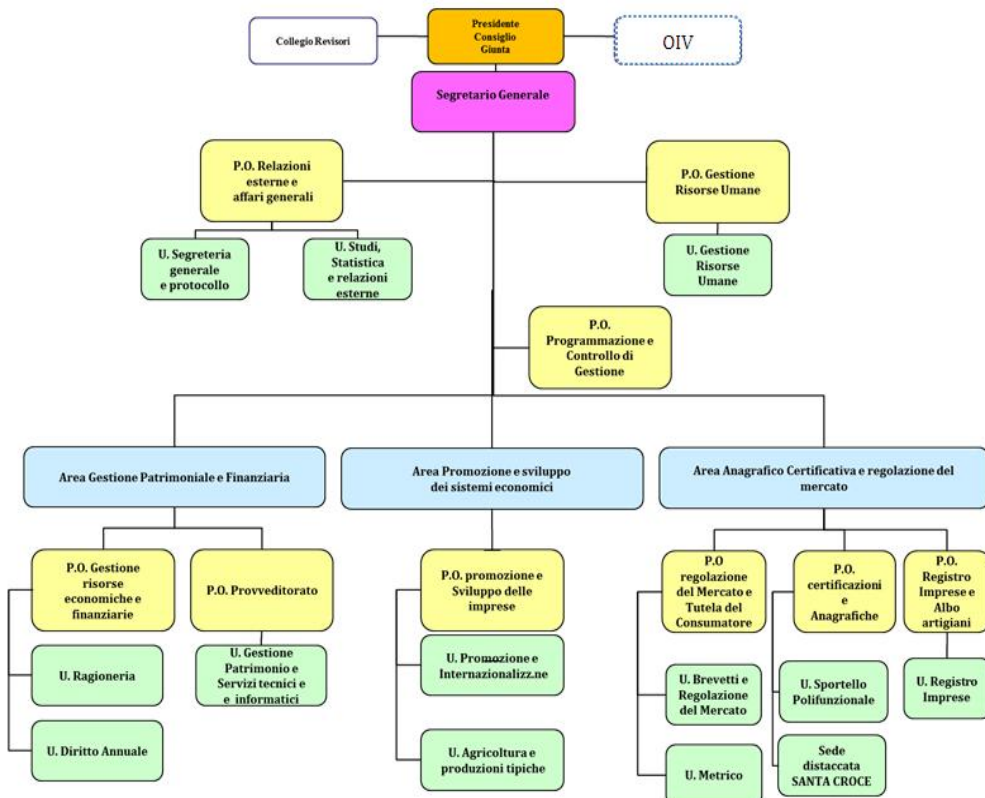


<b>Segretario Generale</b>	Il Segretario generale è nominato su designazione della Giunta dal Ministero dello Sviluppo Economico. Al Segretario Generale competono le funzioni di vertice dell'amministrazione della Camera di Commercio di cui all'art. 16 D. Lgs 165/2001; egli sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti coordinandone l'attività
<b>Dirigenza</b>	Ai dirigenti spetta l'adozione di atti e provvedimenti amministrativi, compresi gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa mediante autonomi poteri di spesa nell'ambito del budget loro assegnato. Essi sono responsabili in via esclusiva dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati.

**Dirigenti**

Dott.ssa Cristina Martelli	Segretario generale
Dott.ssa Giuliana Grison	Conservatore Registro Imprese

**L'Organigramma al 31.12.2011**





## La Camera di Commercio di Pisa in cifre

### Le risorse umane

Composizione del Personale in Ruolo (31.12)				
Per Categoria	2009	2010	2011	
			Donne	Uomini
Dirigenti	2	2	2	
D	14	16	7	7
C	33	32	27	6
B	12	11	9	3
A	3	3	2	1
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>46</b>	<b>17</b>

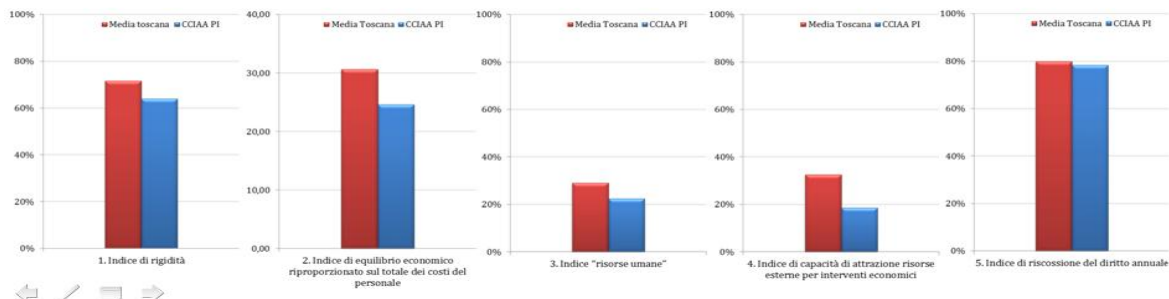
Composizione del Personale a Tempo Indeterminato				
Per Tipologia di Studio	2009	2010	2011	
			Donne	Uomini
Scuola dell'obbligo	15	14	11	3
Diploma	30	28	20	6
Laurea	19	22	14	10
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>45</b>	<b>19</b>

### Il Tessuto Imprenditoriale

Camera di commercio di Pisa				
	2008	2009	2010	2011
Imprese Registrate (comprese unità locali)	50.600	50.939	51.766	52.439
Imprese attive	37.323	37.418	37.757	38.105
Imprese attive con unità locali	44.773	45.087	45.657	46.179

### Stato di Salute Economico-Finanziaria

INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA PI 2010	Media Regionale 2010
<b>1. Indice di rigidità</b>	ID_355: (Oneri correnti – Interventi economici) / Proventi Correnti	64%	72%
<b>2. Indice di equilibrio economico riproporzionato sul totale dei costi del personale</b>	(Indice di equilibrio economico-strutturale) + (Indice di equilibrio dimensionale) = (Costi per il personale / proventi correnti) + (rapporto assoluto tra il numero dei dipendenti in servizio, *1000, e il numero delle imprese attive iscritte al registro imprese)	24,64	30,65
<b>3. Indice "risorse umane"</b>	ID_26: Costi del personale / Oneri Correnti	22%	29%
<b>4. Indice di capacità di attrazione risorse esterne per interventi economici</b>	Id_301+31 Contributi per progetti promozionali + proventi da gestione di beni e servizi riferiti ad attività promozionale / Costo per le iniziative di promozione economica	19%	33%
<b>5. Indice di riscossione del diritto annuale</b>	ID73_Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale anno 2010 / Dovuto per Diritto Annuale anno 2010	78%	80%







### Stato di Salute Economico-Finanziaria

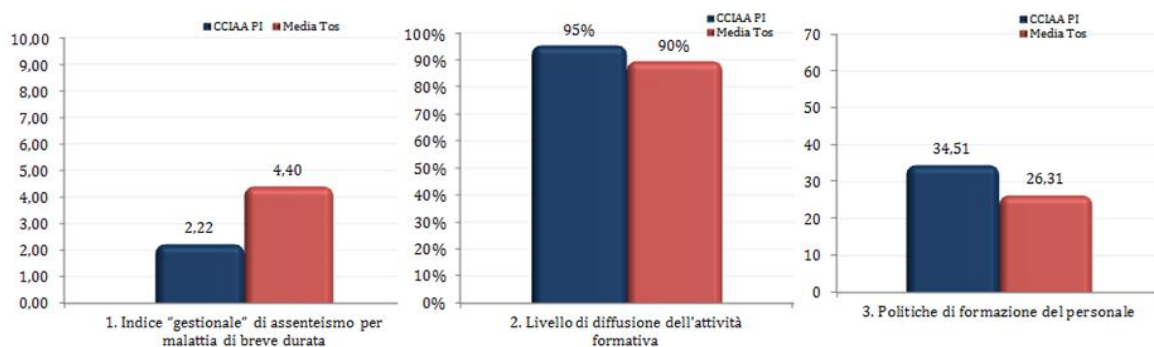
Distribuzione % VA agli Stakeholders	CCIAA PI		Valore medio Regionale	
	VA al 31/12/2010	VA al 31/12/2009	VA al 31/12/2010	VA al 31/12/2009
<b>Sistema economico produttivo</b>	80%	60%	72%	69%
<b>Camera di Commercio</b>	6%	27%	13%	16%
<b>Sistema camerale</b>	10%	9%	11%	11%
<b>Pubblica Amministrazione</b>	4%	4%	4%	4%

Distribuzione % VA al Sistema Economico Produttivo	CCIAA PI		Valore medio Regionale	
	VA al 31/12/2010	VA al 31/12/2009	VA al 31/12/2010	VA al 31/12/2009
<b>Servizi anagrafico-certificativi</b>	16%	34%	25%	29%
<b>Servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore</b>	13%	7%	12%	9%
<b>Servizi di promozione e sviluppo dell'economia</b>	71%	59%	63%	62%

### Stato di Salute Organizzativo-Gestionale

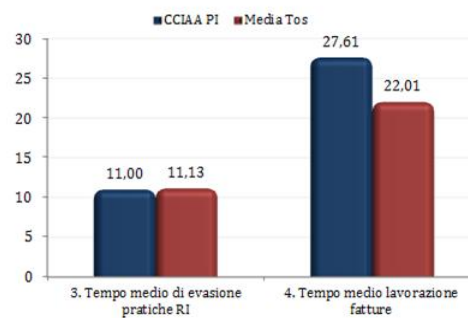
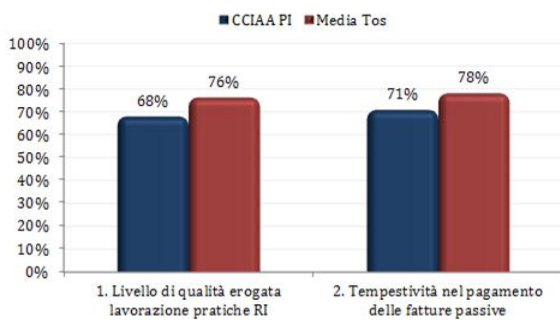
INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA PI 2010	Media Regionale 2010
<b>1. Indice "gestionale" di assenteismo per malattia di breve durata</b>	Id_50 Giornate medie di assenza per malattia di breve durata del personale assunto a tempo indeterminato (Anno 2010)	2,22	4,40
<b>2. Livello di diffusione dell'attività formativa</b>	58_Percentuale di personale a tempo indeterminato che ha frequentato corsi di formazione e aggiornamento rispetto al totale dei dipendenti a tempo indeterminato	95%	90%
<b>3. Politiche di formazione del personale</b>	Id_57 Ore medie di formazione per addetto assunto a tempo indeterminato	34,51	26,31





### Livelli di qualità dei servizi: qualità erogata

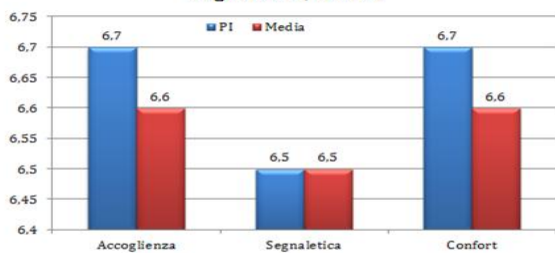
INDICATORE	COMPOSIZIONE	CCIAA PI 2010	Media Regionale 2010
1. Livello di qualità erogata lavorazione pratiche RI	Id_370_Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg	68%	76%
3. Tempestività nel pagamento delle fatture passive	Id_399_Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni	71%	78%
3. Tempo medio di evasione pratiche RI	Id_101_Tempo medio di lavorazione (a+b+c+d)	11,00	11,13
4. Tempo medio lavorazione fatture	Id_398_Tempi medi di lavorazione delle fatture passive	27,61	22,01



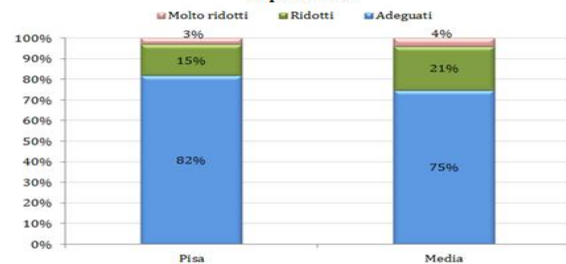
### Livelli di qualità dei servizi: qualità percepita

La Camera di Pisa partecipa all'indagine di customer regionale sulle imprese coordinata da Unioncamere Toscana. Le CCIAA aderenti al progetto per l'annualità 2011 sono: Arezzo, Firenze, Massa Carrara, Livorno, Lucca, Pistoia. Di seguito si riportano alcune principali risultanze:

#### Il giudizio espresso su aspetti relativi ad accoglienza, segnaletica, confort

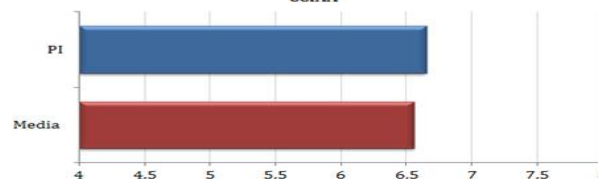


#### Il giudizio espresso sull'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico



Scala valori da 4 a 8:  
4=molto insufficiente  
5=insufficiente  
6=sufficiente  
7=buono  
8=ottimo

#### Valutazione complessiva sulla comunicazione delle CCIAA





## Attività della Camera di Commercio di Pisa

La Camera di commercio di Pisa offre alle imprese la possibilità di sviluppare la propria attività sul mercato economico nazionale ed internazionale garantendo un dialogo continuo con il sistema imprenditoriale e di sua rappresentanza per la crescita del tessuto economico territoriale ed offrendo servizi volti alla tutela dei diritti soggettivi.

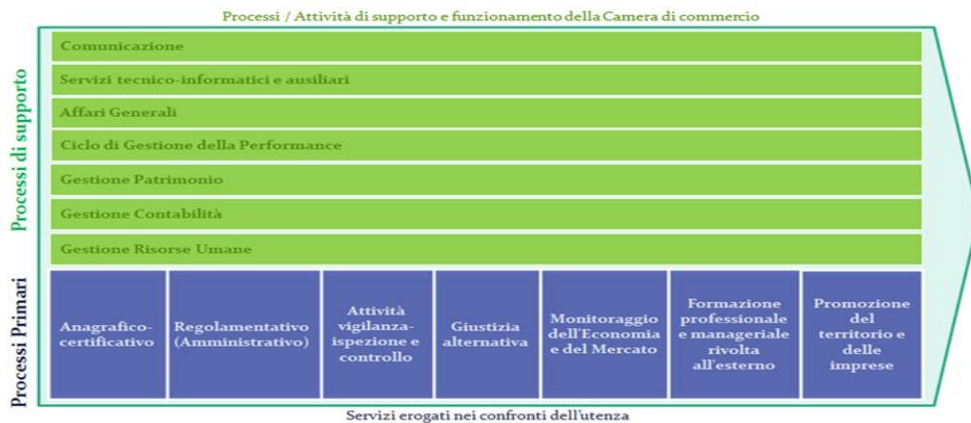
La Camera di commercio di Pisa, svolge, in modo diretto o avvalendosi delle proprie Aziende Speciali le seguenti attività nei confronti dei propri Stakeholder

Attività Anagrafico-Certificativa	Attività di Promozione ed Informazione Economica	Attività di regolazione del mercato
<input type="checkbox"/> Tenuta del Registro delle Imprese <input type="checkbox"/> Tenuta albi, ruoli <input type="checkbox"/> Attività Certificativa <input type="checkbox"/> Promozione semplificazione Amministrativa	<input type="checkbox"/> Promozione del territorio e delle economie locali <input type="checkbox"/> Supporto per l'accesso al credito per le PMI <input type="checkbox"/> Produzione e diffusione dell'informazione economica <input type="checkbox"/> Supporto all'internazionalizzazione <input type="checkbox"/> Promozione Innovazione e del Trasferimento Tecnologico e dello Sviluppo sostenibile <input type="checkbox"/> Cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie	<input type="checkbox"/> Costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie <input type="checkbox"/> Predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e utenti <input type="checkbox"/> Vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci <input type="checkbox"/> Promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti <input type="checkbox"/> Raccolta degli usi e delle consuetudini <input type="checkbox"/> Costituzione di parte civile nei giudizi relativi ai diritti contro l'economia pubblica, l'industria e il commercio <input type="checkbox"/> Promozione dell'azione per la repressione della concorrenza sleale <input type="checkbox"/> Formulazione di pareri e proposte alle Amministrazioni dello Stato, alla Regione e agli Enti locali su questioni di interesse delle imprese della propria circoscrizione territoriale
<div style="border: 1px dashed green; padding: 5px; display: inline-block;">Azienda Speciale</div>		

## Il portafoglio dei servizi

Di seguito si presenta la descrizione del portafoglio dei servizi erogati da parte della Camera di commercio di Pisa nell'esercizio del suo ruolo istituzionale secondo un'articolazione per macro processi all'interno dei processi di primari e di supporto.

La rappresentazione del portafoglio dei servizi erogati è stata effettuata da parte della Camera di Commercio di Pisa mediante l'Audit dei processi, svolta in ottica di Benchmarking nell'ambito del progetto promosso da Unioncamere Toscana, con lo scopo di individuare successivamente, per ogni attività le criticità che possono pregiudicare l'erogazione di un servizio in termini di piena corrispondenza a standard di qualità, efficacia, efficienza e livello di aspettative dell'utenza.

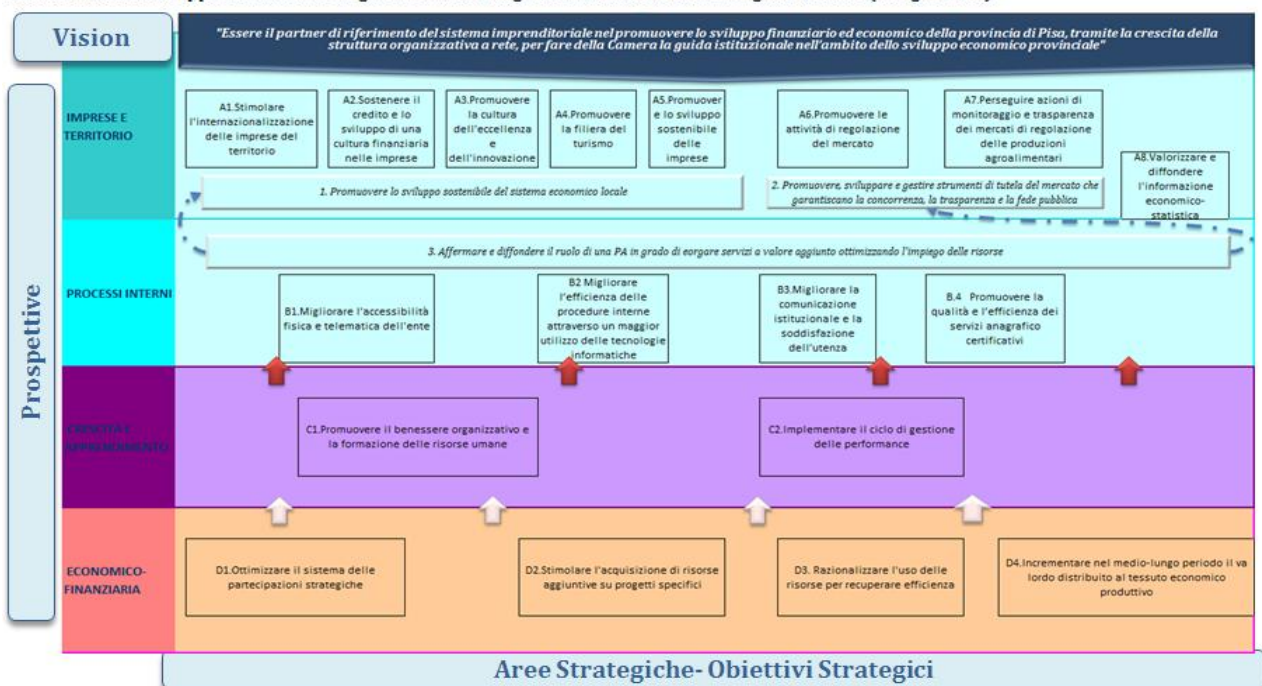




## Il ciclo della performance

### La Mappa Strategica

Di seguito la Mappa Strategica della Camera di Commercio di Pisa, con evidenza delle relazioni esistenti tra Vision ed Obiettivi Strategici. Per ciascun obiettivo strategico individuato all'interno della Mappa Strategica, la Camera ha individuato delle misure in grado di monitorare il loro grado di raggiungimento. In tal senso, ha provveduto alla realizzazione di un cruscotto BSC di indicatori di Ente e a cascata di Area Direzionale. Per un approfondimento degli obiettivi strategici si rimanda alla RPP allegata al Piano (Allegato n. 1)



## 2. I dati

Nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito [www.pi.camcom.it](http://www.pi.camcom.it) devono essere pubblicati i dati e le informazioni individuate dalla delibera CIVIT 105/2010 come modificata e integrata dalla recente deliberazione n. 2/2012.

### 2.1. Modalità di pubblicazione on line dei dati

I dati, le notizie e le informazioni elencate vengono pubblicati in apposita sezione del sito denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito" posto nella home page del sito camerale [www.pi.camcom.it](http://www.pi.camcom.it)



Le modalità tecniche adottate per la pubblicazione dei dati nel sito – uniformate alle “Linee guida per i siti web della P.A.”, disponibili sul sito del Ministero della Pubblica amministrazione e innovazione sono suddivise in due sottoinsiemi:

- indicazioni relative al formato, che hanno lo scopo di favorire l’utilizzo delle informazioni e dei dati da parte degli utenti;
- indicazioni relative alla reperibilità, che hanno lo scopo di favorire la ricerca delle informazione e dei dati

Al fine di favorire il riuso e l’elaborazione delle informazioni e dei dati pubblicati sul sito web camerale ed aumentarne la qualità, con specifico riferimento alle indicazioni prescritte relativamente al formato, la Camera di Pisa si impegna a:

- 1- organizzare la sezione Trasparenza, valutazione e merito in modo che i contenuti siano strutturati in coerenza con le indicazioni contenute nella delibera della Civit n. 105/10;
- 2- garantire la tempestività della pubblicazione delle informazione e dei dati e la trasparenza dei criteri di validità;
- 3- contestualizzare chiaramente ogni contenuto informativo pubblicato (pagina web, file) indicando in particolare
  - la tipologia delle informazioni contenute
  - il periodo a cui le informazioni si riferiscono
  - la struttura/ufficio a cui le informazioni si riferiscono e la struttura/ufficio che ha creato il contenuto informativo.

I dati di contesto devono essere inseriti oltre che sulla pagina web che ospita il link al file anche all’interno del file stesso in modo tale che ogni file oggetto di pubblicazione sul sito istituzionale sia suscettibile di una possibile lettura in altro contesto e in un momento futuro.

- 4- garantire all’interno della sezione del sito dedicata alla trasparenza la possibilità agli utenti di fornire feedback e valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate, in termini di precisione, correttezza, completezza e tempestività. Tale modalità è diretta a coinvolgere gli utenti/clienti nell’attività dell’Ente, aiutare la Camera di Commercio di Pisa nel compito di garantire la qualità delle informazioni rilevanti per gli utenti grazie al controllo diffuso da parte di questi ultimi e diffondere la consapevolezza della disponibilità di informazioni e meccanismi di funzionamento ente camerale.
- 5- attivare una sezione dedicata alla *performance* che si collega al contenuto del Piano della performance con la possibilità di scaricare sia il Piano che la Relazione sulla performance.

Gli atti amministrativi adottati dagli organi e dalla dirigenza (delibere e determinazioni) vengono pubblicati in apposita sezione del sito denominata “Atti on line”, raggiungibile da un link chiaramente identificabile posto nella home page del sito camerale.

La pubblicazione dei dati e delle informazioni sul sito web avviene nel rispetto delle indicazioni contenute nel relativo “Regolamento per la disciplina dell’albo camerale on line”.



## 2.2 Dati oggetto di pubblicazione

Per consentire l'accesso da parte dell'utenza la Camera di Commercio di Pisa pubblica nel proprio sito internet – [www.pi.camcom.it](http://www.pi.camcom.it) – le informazioni concernenti:

- i dati relativi alle risorse utilizzate nell'espletamento delle funzioni istituzionali;
- i dati relativi all'organizzazione, alle performance ed ai procedimenti.

Nel corso del 2011 si è proceduto a dare attuazione al Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2011-2013.

A seguito della definizione dei ruoli e delle responsabilità interne è stata effettuata una ricognizione di tutte le tipologie di dati e informazioni che devono essere pubblicate sul sito dell'ente in quanto previste da disposizione di legge o regolamentari o dalla deliberazione CIVIT n. 105/2010.

Di seguito si elencano i dati oggetto di pubblicazione distinti secondo la classificazione contenuta nell'allegato 1 della delibera CIVIT 2/2012<sup>2</sup>.

TIPOLOGIA DI DATI	STATO DI PUBBLICAZIONE E ANNOTAZIONI
<u>Dati sulla Performance dell'Ente</u>	
Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (art.11 comma 8 lett a) Dlgs n.150/09)	Il Programma relativo al triennio 2011-2013 è pubblicato nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" nella specifica sottosezione.
Stato di attuazione del Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità. (art.11 comma 8 lett a) Dlgs n.150/09)	E' stato pubblicato lo stato di attuazione del Programma 2011-2013 al 29/02/2012
Piano della Performance (art 11 comma 8 lett. b) D.lgs 150/09)	Il Piano è pubblicato nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" nella specifica sottosezione.
Relazione sulla Performance (art 11 comma 8 lett. b), D.lgs 150/09)	la Relazione sulla performance 2011 deve essere redatta entro il 30/06/2012 e successivamente pubblicata
Sistema di misurazione e valutazione della performance (art 11 comma 8 lett. b), D.lgs 150/09)	Il documento è pubblicato nella Sezione "Trasparenza valutazione e merito"

<sup>2</sup> Vengono riportati in grassetto i dati che non erano inseriti nella precedente versione del programma per la trasparenza ed integrità della Camera di Commercio di Pisa per il triennio 2011-2013.



<u>Dati informativi sull'organizzazione dell'Ente e sui procedimenti</u>	
Organigramma della Camera di Commercio, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio, nomi dirigenti e responsabili aree/unità organizzative (art. 54 comma 1 lett.a), D. Lgs. n. 82/05)	L'Organigramma completo dei nomi dei dirigenti e dei responsabili aree/unità organizzative è stato pubblicato nella Sezione "Trasparenza valutazione e merito"
Elenco Caselle di Posta istituzionali e certificata attive (art. 54 comma 1 lett. d) D. Lgs. n. 82/05)	La casella di Posta elettronica certificata è presente nella sezione Sedi e contatti insieme all'indicazione dei numeri di telefono/fax ed e-mail degli uffici.
Elenco procedimenti amministrativi, termine di conclusione, responsabile del procedimento, unità responsabile e organo responsabile provvedimento finale (art. 54 comma 1 lett. b) D. Lgs. n. 82/05)	Il regolamento dei procedimenti amministrativi e la tabella dei procedimenti, tempi e responsabili sono accessibili tramite link alla Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"
Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati (artt. 2 e 4 della L 241/1990)	I dati sono inclusi nella tabella dei procedimenti e pubblicati nella Sezione Trasparenza Valutazione e merito
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza . (art. 6 comma 1, lettera b), comma 2 lettera b), nn. 1, 4, 6 della l. 106/2011 di conversione del D.L. n. 70/2011	L'elenco è presente nella sezione Modulistica
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (art. 23 comma 5 L.n.69/09)	Nella sezione Trasparenza Valutazione e merito sono presenti un set di indicatori benchmarking toscano relativi all' anno 2010 e la distribuzione dei tempi di lavorazione Pratiche Registro Imprese nell'anno 2011.
<u>Dati informativi relativi al personale</u>	
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, 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 art. 19, commi 3 e 4, del D. Lgs. n. 165/200	Pubblicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"



Curricula dei titolari di Posizioni Organizzative (art. 11 comma 8 lett.f), del D.Lgs.150/09)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"
Curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo (art.11 comma 8 lett. h del D.Lgs.150/09)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"
Nominativi e curricula dei componenti l'OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance (art.11 comma 8 lett.e) del D.Lgs. 150/09)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" i nominativi ed i CV dei componenti l'OIV
Curricula e retribuzioni dei Revisori dei Conti	Curricula in pubblicazione
Tassi di assenza e presenza dei dipendenti distinti per settori dirigenziali (art 21 L.n.69/09)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" ed aggiornati mensilmente
Ammontare complessivo premi collegati alla performance stanziati ed ammontare premi effettivamente distribuiti (art. 11 comma 8 lett.c D. Lgs. 150/09)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" all'interno della sottosezione Contrattazioni decentrate e conti annuali
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, per dirigenti e dipendenti (art. 11 comma 8 lett. d. D. Lgs. n.150/09)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" all'interno della sottosezione Contrattazioni decentrate e conti annuali
Codice di Comportamento e codici disciplinari per i dipendenti e per i dirigenti (art. 55, comma 2, del D. Lgs. n. 165/2001 così come modificato dall'art. 68 del D. Lgs. n. 150/2009	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"
<u>Dati relativi a incarichi e consulenze</u>	
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;	In corso di pubblicazione da Anagrafe delle prestazioni gli incarichi conferiti o autorizzati ai dipendenti camerali
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione;	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" l'archivio incarichi di consulenza ed il Regolamento per il





Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni.	conferimento di incarichi
<u>Dati sui servizi erogati</u>	
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del D. Lgs. n. 150/2009 e delle indicazioni di cui alle delibere n. 88/2010 e n. 3/2012, allegato 1)	Publicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" i risultati di un'indagine regionale di customer satisfaction realizzata nell'anno 2011
<u>Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici</u>	
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento (coerenza con contenuti del Piano e della Relazione sulla performance (art.11 comma 4 D. Lgs. N. 150/09)	In fase di realizzazione: Il progetto si è sviluppato con una sperimentazione sull'annualità 2010 che non è al momento ancora conclusa
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 <sup>3</sup> ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa	Publicati nella sezione Trasparenza, valutazione e merito
Dati concernenti le partecipazioni in consorzi, enti e società con indicazione della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni	Publicato nella sezione Partecipazioni
<u>Dati sulla gestione dei pagamenti</u>	
Indicatore dei tempi di pagamento di servizi e forniture (indicatore tempestività pagamenti)	Nella sezione: Bandi di Gara: Profilo del committente è presente un documento contenente Misure organizzative per tempestività dei pagamenti con l'indicazione giorni bench 2010.

<sup>3</sup> Modello da predisporre a cura del Dipartimento Funzione pubblica di intesa con il Ministero in sede di conferenza unificata. Tale modello e gli esiti della valutazione devono essere pubblicati sul sito.



<u>Dati relativi alle buone prassi</u>	
Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	L'art. 23. commi 1-4 L 69/2009 fa riferimento alle amministrazioni pubbliche statali.
<u>Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica</u>	
Albo dei beneficiari di provvidenze di natura economica (artt. 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000)	Publicato nella sezione Trasparenza, valutazione e merito
<u>Dati sul "public procurement"</u>	
<b>Osservatorio dei Contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture</b> ( Art 7 del D. Lgs. n. 163/2006 )	L'individuazione dei dati previsti, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e in particolare all'Osservatorio.

Il Segretario generale della Camera di Commercio può provvedere a pubblicare ulteriori dati rispetto a quelli sopra elencati, utili a garantire un adeguato livello di trasparenza, nel rispetto dei limiti di cui alla protezione dei dati personali.

Dati pubblicati non compresi nell'elenco della Delibera CIVIT n. 2/12:

Albo Camerale informatico	Nella sezione atti on line
Elenco di tutti i bandi di gara e di concorso	Publicati nella sezione Trasparenza, valutazione e merito
Incarichi e compensi percepiti da amministratori di società partecipate designati dalla Camera	Publicato nella sezione Partecipazioni

### 2.3 Posta elettronica certificata (PEC)

La Camera di Commercio di Pisa è già dotata di una casella di posta elettronica istituzionale certificata: [cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it](mailto:cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it) (casella istituzionale interoperabile) accreditata presso l'indice della pubblica amministrazione (IPA).

La casella PEC principale è legata al protocollo informatico in dotazione all'Ente, denominato Prodigio. Il sistema di protocollo è in grado, anche, di spedire documenti informatici verso indirizzi di PEC esterni (pubbliche amministrazioni, imprese, cittadini, ecc.) evitando, quindi, la spedizione cartacea dei documenti.

## 3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Per la predisposizione del Programma ed il suo aggiornamento si tiene conto degli obiettivi strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo (Relazione Previsionale e



Programmatica, Preventivo Economico e Relazione di accompagnamento) e del contributo dei singoli uffici.

Di seguito si riporta la tabella delle fasi e soggetti responsabili della redazione del Programma.

FASE	ATTIVITA'	SOGGETTI RESPONSABILI
Elaborazione/ aggiornamento del Programma	Promozione e coordinamento del processo di formazione del Programma	Giunta camerale Segretario generale (Responsabile della Trasparenza) OIV
	Individuazione dei contenuti del Programma	Giunta camerale Strutture e Uffici camerali
	Redazione	Segretario generale (Responsabile della Trasparenza)
Adozione del Programma triennale		Giunta camerale
Attuazione del Programma triennale	Attuazione delle iniziative del Programma - elaborazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati	Titolari di posizioni organizzative dei servizi incaricati degli interventi e indicati nell'allegato 1) "Programmazione operativa"
	Controllo dell'attuazione del Programma e delle iniziative ivi previste	Segretario generale (Responsabile della Trasparenza)
Monitoraggio e audit del Programma triennale	Attività di monitoraggio periodico sulla pubblicazione dei dati e sulle iniziative in materia di trasparenza e integrità	Titolari di posizioni organizzative dei servizi incaricati degli interventi e indicati nell'allegato 1) "Programmazione operativa". Segretario generale (Responsabile della Trasparenza)
	Audit sul sistema della trasparenza ed integrità. Attestazione dell'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza e integrità	OIV
Gli impegni dei singoli sono rafforzati dalla responsabilità condivisa da tutti i dipendenti in materia di trasparenza e integrità, sia per quel che concerne l'aggiornamento delle sezioni del sito che hanno rilevanza nel Piano e delle loro declinazioni pratiche, sia più direttamente nelle azioni svolte e nel ruolo ricoperto quotidianamente all'interno dell'ente.		

Il presente programma sarà diffuso sia attraverso il sito internet che durante le "giornate della trasparenza", nonché in forme che di volta in volta si riterranno utili, senza ulteriore aggravio alla finanza camerale.

Le azioni di miglioramento saranno oggetto di monitoraggio periodico (almeno semestrale) da parte della direzione, attraverso riscontro con l'ufficio competente incaricato dell'intervento e con verifiche dirette sul sito stesso.

Il Piano sarà sottoposto a revisione, con cadenza almeno annuale.



Camera di Commercio  
Pisa



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

Al fine di adeguare la sezione "Trasparenza, valutazione e merito" alle prescrizioni contenute nel presente Programma triennale, vengono di seguito presentati gli interventi già realizzati nel 2011 oltre a quelli pianificati per il prossimo triennio che sono diretti ad assicurare un adeguato livello di trasparenza.



## INIZIATIVE PER ASSICURARE INTEGRITA' E LEGALITA'

<i>Intervento</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Ufficio competent e</i>	<i>Rendicontazione 2011</i>	<i>Programmaz ione 2012</i>	<i>Programmazione 2013</i>	<i>Programmazione 2014</i>
<i>Intervento formativo per tutto il personale in materia di D.lgs n. 150/09</i>	Illustrare i principali contenuti del D.Lgs n. 150/09 con particolare riferimento alle implicazioni sull'attività lavorativa dei dipendenti camerali	Direzione	Nell'anno 2011 sono stati realizzati una serie di incontri del SG con tutto il personale che hanno trattato vari aspetti collegati al D. lgs n. 150/09			
<i>Intervento formativo per tutto il personale in materia di integrità e legalità</i>	Illustrare i principali contenuti e principi del "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" quali esemplificazioni degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità.  Nel 2012 presentazione Vademecum del dipendente CCIAA Pisa	Servizio Gestione Risorse Umane	Realizzato		Entro 31/05	
<i>Intervento formativo diretto al personale in materia di trasparenza, integrità e legalità e performance</i>	Illustrare al personale i principali contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il Piano della Performance – conoscenza e consapevolezza su andamento dell'ente e iniziative in atto	Direzione		Entro il 30/06	Entro il 30/06	Entro il 30/06
<i>Intervento formativo per Consiglio camerale</i>	Illustrare i principali contenuti del D.lgs n. 150/09 con particolare riferimento ai temi	Direzione	Realizzato			2014



del Ciclo delle performance,  
Valutazione e Programma  
triennale integrità  
Prevista una nuova formazione  
in seguito alla formazione del  
nuovo Consiglio camerale

#### INIZIATIVE CON GLI STAKEHOLDERS E GIORNATA DELLA TRASPARENZA

<i>Intervento</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Ufficio competen te</i>	<i>Rendicontazione 2011</i>	<i>Programm azione 2012</i>	<i>Programmazione 2013</i>	<i>Programmazione 2014</i>
<i>Giornate della trasparenza</i>	Organizzazione Giornata della Trasparenza con presentazione Piano sulla Performance e risultati anno 2010. A partire dal 2012: presentazione anche della Relazione sulla performance – Programma triennale della trasparenza ed integrità – Eventuali risultati di indagini sul benessere organizzativo	Servizio Programma zione e controllo e Ufficio Studi e Relazioni esterne	Realizzato	31.07.2012	2013	2014
<i>Incontri con i rappresentanti dei diversi settori economici rappresentativi dell'economia territoriale</i>	Incontri finalizzati a raccogliere indicazioni volte a definire/aggiornare le linee strategiche del Consiglio camerale	Servizio Affari Generali e Direzione	Realizzato	30/10/2012	30/10/2013	30/10/2014
<i>Divulgazione del Piano della trasparenza</i>	Divulgazione del Programma della trasparenza con la pubblicazione sul sito, presentazione ufficiale durante la Giornata della Trasparenza	Servizio Affari Generali		2012	2013	2014



## PIANIFICAZIONE OPERATIVA

ANNO 2012

Iniziativa	Finalità	Destinatari	Strutture competenti	Indicatori di efficacia
Completamento revisione della Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito ed implementazione con nuovi dati che saranno oggetto di pubblicazione rispetto all'anno 2011 e con un form on line per segnalazioni da parte dell'utenza	Piena rispondenza alle prescrizioni delle Linee Guida Civit 105/2011 e 2/2012	Portatori di interesse	Ufficio Studi e comunicazione	Conclusione entro il 31/07/2012
Piano di comunicazione	Realizzazione di iniziative di comunicazione sull'attività dell'ente attraverso media	Portatori di interesse	Ufficio Studi e comunicazione	Realizzazione del piano di comunicazione
Pubblicazione delle informazioni inerenti i procedimenti amministrativi	Informare tempestivamente l'utenza sui procedimenti dell'ente e i relativi responsabili	Portatori di interesse	Servizio Affari Generali	Aggiornamento contestuale alla pubblicazione all'Albo informatico delle determinate di variazione dei procedimenti e/o dei loro responsabili
Informazioni riguardanti la qualità dei servizi erogati (standard di qualità)	Implementare il sito con un set di indicatori riguardanti le dimensioni della qualità, al termine del progetto relativo alla mappatura dei processi in corso a livello di Unione toscana	Portatori di interesse	Direzione e Servizio Programmazione e Controllo	Entro il 31/12/2012
Attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale:	informatizzazione delle notifiche Incrementare l'utilizzo della PEC e snellire i procedimenti amministrativi	Portatori di interesse	Servizio Registro Imprese	Numero di comunicazioni inviate tramite PEC 2012/2011
Dati sulla gestione finanziaria e logistica del parco macchine di servizio		Portatori di interesse	Servizio Provveditorato	Entro il 31/3 di ogni anno



## Anno 2013

Iniziativa	Finalità	Destinatari	Strutture competenti	Indicatori di efficacia
Piano di comunicazione	Realizzazione di iniziative di comunicazione sull'attività dell'ente attraverso media	Portatori di interesse	Ufficio comunicazione e relazioni esterne e URP	Realizzazione del piano di comunicazione
Pubblicazione delle informazioni inerenti i procedimenti amministrativi	Informare tempestivamente l'utenza sui procedimenti dell'ente e i relativi responsabili	Portatori di interesse	URP	Aggiornamento contestuale alla pubblicazione all'Albo informatico delle determinate di variazione dei procedimenti e/o dei loro responsabili
Attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale:	informatizzazione delle notifiche Incrementare l'utilizzo della PEC e snellire i procedimenti amministrativi	Portatori di interesse	Ufficio Registro delle Imprese	Numero di comunicazioni inviate tramite PEC 2013/2012

## Anno 2014

Iniziativa	Finalità	Destinatari	Strutture competenti	Indicatori di efficacia
Piano di comunicazione	Realizzazione di iniziative di comunicazione sull'attività dell'ente attraverso media	Portatori di interesse	Ufficio comunicazione e relazioni esterne e URP	Realizzazione del piano di comunicazione
Pubblicazione delle informazioni inerenti i procedimenti amministrativi	Informare tempestivamente l'utenza sui procedimenti dell'ente e i relativi responsabili	Portatori di interesse	URP	Aggiornamento contestuale alla pubblicazione all'Albo informatico delle determinate di variazione dei procedimenti e/o dei loro responsabili
Attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale:	informatizzazione delle notifiche Incrementare l'utilizzo della PEC e snellire i procedimenti amministrativi	Portatori di interesse	Ufficio Registro delle Imprese	Numero di comunicazioni inviate tramite PEC 2014/2013



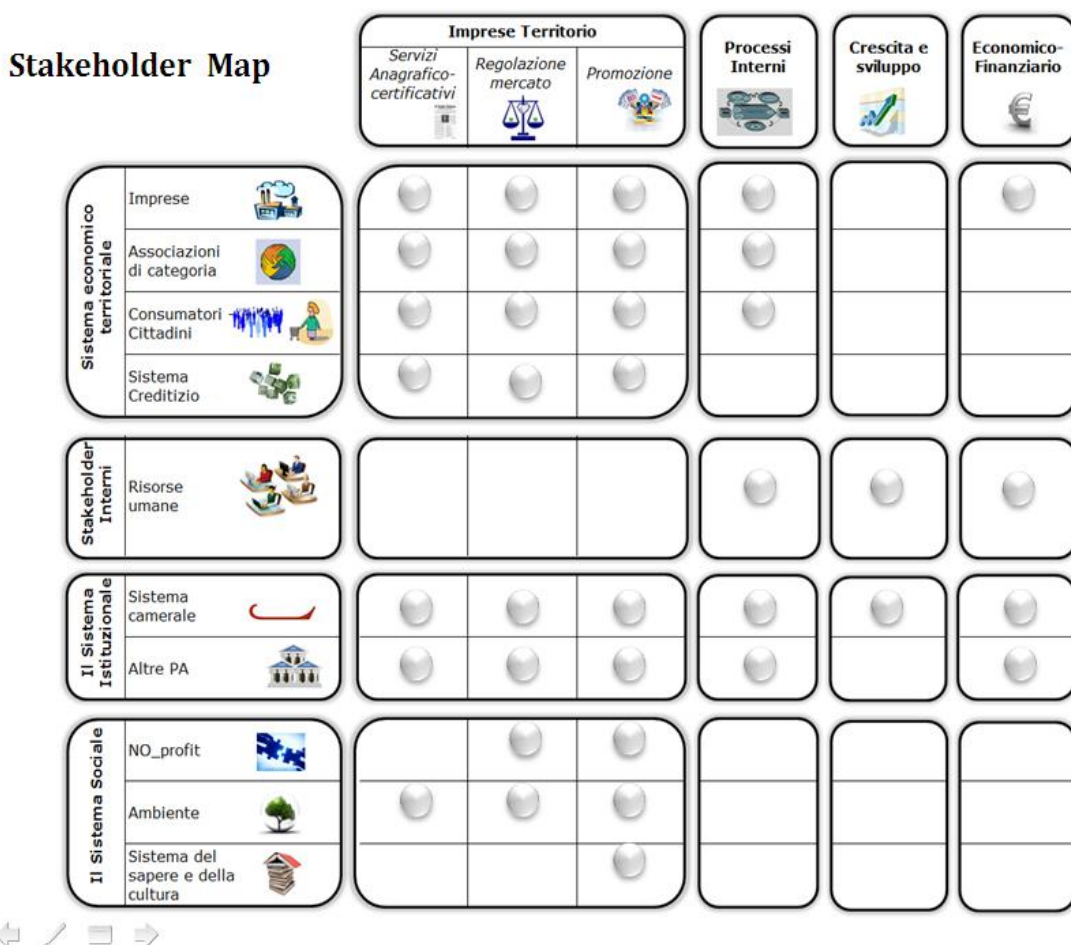


Le iniziative contenute nel presente Programma vengono realizzate dalle strutture competenti tramite il personale interno e sotto la responsabilità dei rispettivi dirigenti e con le risorse economiche loro assegnate.

### 5. Ascolto degli *stakeholder*

La partecipazione degli *stakeholder* consente di individuare profili di trasparenza che rappresentino un reale e concreto interesse per la collettività degli utenti. Tale apporto consente una corretta individuazione degli obiettivi strategici dell'Ente, con un'adeguata partecipazione degli utenti/clienti (delibera CIVIT n. 89 del 29 luglio 2010).

La partecipazione degli *stakeholder* è necessaria sia a supporto dell'elaborazione della strategia della Camera di Commercio di Pisa, sia in fase di controllo degli effetti che la strategia ha prodotto sul territorio.





Il principale stakeholder dell'Ente, sono le *imprese*, principali destinatarie dei servizi erogati. Queste sono rappresentate, tramite le *associazioni di categoria* all'interno del Consiglio camerale i cui membri rappresentano le principali categorie economiche del territorio.

Le altre principali categorie di stakeholders individuati dalla Camera di Commercio di Pisa e che afferiscono al sistema economico territoriale sono:

*i consumatori*, destinatari di particolari tipologie di servizi, quali quelle di regolazione del mercato e di tutela del consumatore

Il *sistema creditizio* con cui la Camera di Commercio collabora nell'attuazione delle sue politiche di intervento per l'accesso al credito e per la predisposizione di un monitoraggio sull'andamento del credito provinciale.

il *sistema camerale*, costituito dalle altre Camere di Commercio, dagli organismi di coordinamento (Unione Regionale delle Camere di Commercio ed Unione Nazionale delle Camere di Commercio) e dagli organismi che compongono la rete camerale (Centri per il commercio estero, aziende speciali, ecc.)

la *pubblica amministrazione*, con cui la Camera di Commercio collabora per la promozione del sistema economico locale

Le risorse umane che costituiscono il *personale camerale* rappresentano la categoria di portatori di interesse interni, completano il quadro le Organizzazioni no profit, l'Ambiente ed il Sistema del sapere e della cultura, rappresentato nella nostra provincia da ben tre Università e da diversi Poli Tecnologici.

La rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati avverrà:

- 1) nell'ambito delle giornate della trasparenza
- 2) attraverso il giudizio espresso sulle pagine del sito
- 3) attraverso la casella di posta elettronica sulla trasparenza

Nella sezione Trasparenza Valutazione e merito verrà predisposto apposito form da utilizzare per le segnalazioni da parte degli utenti riguardanti reclami per ritardi e inadempienze e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, sia tramite l'invio di e-mail o fax indirizzati alla Segreteria generale che gestirà le segnalazioni pervenute assicurando la risposta da parte dell'ufficio interessato.

## 6. Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

L'attuazione e l'applicazione del presente Programma sono oggetto di monitoraggio a cadenza annuale tramite la produzione di report destinati all'organo di indirizzo politico-amministrativo e all'Organismo Indipendente di Valutazione. Lo stato di attuazione del Programma viene pubblicato sul sito camerale.

In occasione delle verifiche intermedie e finali vengono individuati gli opportuni interventi di miglioramento.

Il Dirigente responsabile della predisposizione e successiva realizzazione del presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è il Segretario generale.