



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

Sommario

PREMESSA		pag. 3
SEZIONE 1:	Dati da pubblicare	pag. 5
SEZIONE 2:	Modalità di pubblicazione sul sito	pag. 10
SEZIONI 3-4:	Descrizione e programmazione delle iniziative	pag. 10
SEZIONE 5:	Performance e Trasparenza	pag. 11
SEZIONE 6:	Descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholder	pag. 14
SEZIONE 7:	Posta elettronica certificata	pag. 15
SEZIONE 8:	Giornate della Trasparenza	pag. 16

PREMESSA

Alla luce degli obblighi normativi previsti dal D.L. 150/2009 (art.13, comma 6, lettera e) e le linee guida individuate nella delibera n. 105/2010 emanata dalla “Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche” (CIVIT), ogni amministrazione ha l'obbligo:

- di pubblicare sul proprio sito istituzionale, in una apposita sezione di facile accesso e consultazione, denominata «Trasparenza, Valutazione e Merito», tutte le informazioni concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'attività amministrativa;
- di redigere un Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità che espliciti le iniziative che l'Ente potrà in essere per adempiere agli obblighi di trasparenza sanciti dalla normativa, sia nel breve che nel lungo periodo.

Le linee guida sopracitate si collocano nel contesto della finalità istituzionale di promuovere la diffusione, all'interno delle pubbliche amministrazioni, della legalità e della trasparenza, nonché lo sviluppo di interventi a favore della cultura dell'integrità. Tale finalità era già stata individuata all'interno dell'art. 21 della legge n. 69 del 08/06/2009, il quale prevedeva la pubblicazione, da parte delle amministrazioni, sul proprio sito internet, di alcuni dati che ritroviamo nella delibera Civit n 105/2010, ma è da evidenziare che il concetto di trasparenza che emerge da quest'ultima è fortemente avanzato rispetto a quello dettato in precedenza: è infatti chiaramente esplicitato che tutti i cittadini hanno diritto ad avere dati chiari, leggibili, aperti su come viene amministrata la “cosa pubblica” e di come vengono amministrare le risorse a disposizione delle amministrazioni.

Sostanziale è anche la differenza tra la disciplina della trasparenza e quella sull'accesso ai documenti amministrativi: la legge 241 del '90 infatti impedisce per principio un accesso generalizzato ai documenti amministrativi, mentre “la trasparenza è finalizzata a forme diffuse di controllo sociale dell'operato delle pubbliche amministrazioni” e delinea, quindi, un diverso regime di accessibilità alle informazioni. Tuttavia i limiti posti all'accesso dalla legge 241 sono riferibili anche alla disciplina della trasparenza, in quanto finalizzati alla salvaguardia di interessi pubblici fondamentali e prioritari rispetto al diritto di conoscere i documenti amministrativi.

Il d.lgs. n. 150 del 2009, all'articolo 15, comma 2, lettera d), prevede che sia l'organo di indirizzo politico-amministrativo di ciascuna amministrazione a definire il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e gli eventuali aggiornamenti annuali.

Tale processo di definizione si estrinseca in una di “regia” condivisa con l'Organismo indipendente di valutazione (OIV), tenuto conto del fatto che la legge considera questo organo “*responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla Commissione*”, nonché quale soggetto che “*promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità*” (articolo 14, comma 4, lettere f) e g), del d. lg. n. 150 del 2009).

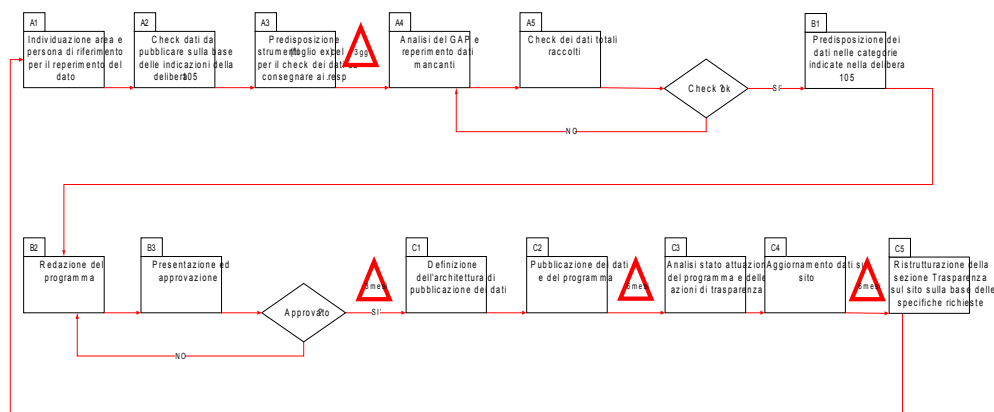
La responsabilità del procedimento di formazione, adozione e attuazione del Programma, dell'intero processo di realizzazione di tutte le iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza, nonché la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità è del Segretario Generale, che si avvale, come struttura tecnica di supporto, dell'Ufficio Promozione-Comunicazione-URP. La responsabilità del mancato assolvimento degli obblighi

di pubblicazione, come previsto all'art. 11 comma 9 del decreto Brunetta, è in carico ai dirigenti preposti agli uffici coinvolti (vedi tabella riepilogativa di pag. 7 del presente documento).

Tornando al Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, la delibera individua otto sezioni in cui deve essere articolato:

1. dati da pubblicare (dall'organizzazione all'andamento gestionale, dall'utilizzo delle risorse ai risultati dell'attività di misurazione e valutazione);
2. le modalità di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati stessi;
3. le iniziative concrete intraprese per favorire la trasparenza, la legalità e lo sviluppo dell'integrità;
4. i tempi e le modalità di attuazione di quanto contenuto nel programma;
5. il collegamento fra lo stesso programma e il piano delle performance;
6. i progetti che coinvolgono i portatori di interessi esterni all'amministrazione;
7. il grado di utilizzo della posta elettronica certificata e le iniziative intraprese per la sua diffusione;
8. le giornate della trasparenza, durante le quali la Camera di commercio apre le porte alle associazioni di consumatori e utenti e presenta loro il piano e la relazione sulla performance.

Essendo quindi la CCIAA tenuta ad aggiornare sia semestralmente (stato di attuazione) che annualmente il Programma, è stato disegnato un processo per la gestione delle attività relative alla trasparenza (triennio 2011-13), sulla base delle scadenze previste dalle linee guida.



Tenuto conto della natura dei propri settori di attività e dei propri procedimenti, delle linee guida preposte dalla delibera 105 del Civit e dal D.lgs. 150/2009, la CCIAA di CHIETI ha inoltre definito il seguente piano d'azione, contenente una "to do list" delle attività da portare a termine per la stesura del Programma.



SEZIONE 1: dati da pubblicare

Sulla base del piano d'azione individuato, nei mesi di novembre e dicembre 2010, dopo aver svolto una giornata formativa dedicata ai dirigenti, posizioni organizzative, capi servizi e responsabili delle unità operative, la CCIAA di CHIETI ha avviato un lavoro di raccolta e di formattazione dei dati sulla base delle specifiche richieste.

Sono stati creati dei cruscotti in formato excel per un check iniziale, successivamente distribuiti ai dirigenti, i quali hanno provveduto, con una scadenza predefinita, al reperimento dei dati riguardanti le specifiche categorie individuate nel paragrafo 4.2 della Delibera 105 e facenti capo ai sensi:

- dell'articolo 11 del d. lg. n. 150 del 2009;
- del decreto del Presidente della Repubblica 7 aprile 2000, n. 118;
- del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- del decreto del Presidente della Repubblica 23 aprile 2004, n. 108;
- del d. lg. 7 marzo 2005, n. 82;
- del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture);
- della legge n. 69 del 2009;
- delle disposizioni in materia di dati personali, del Codice in materia di protezione dei dati personali D. Lg 30 giugno 2003, n.196.

Il sito camerale già contiene una sezione Trasparenza Valutazione e Merito, unitamente alla preesistente sezione Obblighi di pubblicità, con la presenza di molti dei documenti richiesti dalla delibera CIVIT. Il lavoro svolto tende al completamento dei dati.

La prima categoria di dati è relativa all'organizzazione della CCIAA, ovvero alle informazioni relative all'organigramma, all'articolazione degli uffici, ai nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, al settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività svolta. La categoria includerà inoltre l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive (con la specificazione di casella di posta elettronica certificata). Un'altra informazione da includere all'interno di questa categoria è quella relativa all'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale. Per quanto riguarda i dati relativi

alle informazioni circa la qualità dei servizi erogati ed alla predisposizione della carta della qualità dei servizi, la delibera CIVIT n. 88 del 24 giugno 2010 specifica che le linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi erogati valgono anche per gli enti locali in coerenza con i tempi fissati dalla dai decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, ad oggi ancora non pubblicati. Nelle more della definizione di tali modalità e tempistica, la delibera 88 afferma che valgono i tempi fissati da leggi e regolamenti. Per la Camera di Commercio di Chieti valgono quindi i termini di scadenza dei procedimenti amministrativi raccolti nel regolamento di recente approvazione (deliberazione n. 140 della Giunta Camerale del 23/11/2010).

La categoria riguardante il personale della CCIAA, verrà distinto in: 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; data di primo inquadramento nell'amministrazione; decorrenza e termine degli incarichi conferiti; curricula dei titolari di posizioni organizzative; curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e del personale dei relativi uffici di supporto (presidente, consiglieri) ecc.; nominativi e curricula dell'Organismo Interno di Valutazione e del "Responsabile delle funzioni di misurazione della performance". La sezione prevede la pubblicazione dei tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale; retribuzione annuale, curricula, indirizzo di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale del Segretario Generale; ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti; analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti; codici di comportamento.

Un'altra categoria riguarderà gli incarichi e le consulenze, che si riferiranno agli incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti, con l'indicazione del soggetto incaricato, curriculum, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico, tipo di rapporto. Nel dettaglio, gli incarichi saranno quelli retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla CCIAA:

- ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private
- ai dipendenti di altra amministrazione
- a soggetti esterni.

Un'altra categoria di dati riguarderà la gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici. In particolare quella dei servizi erogati agli utenti finali e intermedi, nonché il monitoraggio del loro andamento sarà completata nel corso del 2011. Altre informazioni richieste dalla norma e che verranno inserite nel sito sono quelle relative ai contratti integrativi stipulati, al bilancio preventivo e consuntivo dell'Ente, la relazione tecnico-finanziaria e illustrativa certificata dagli organi di controllo ed alle eventuali informazioni da trasmettere alla Corte dei Conti. Per questa categoria è inoltre richiesto l'inserimento dei dati concernenti consorzi, enti e società di cui la CCIAA fa parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione, nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.

Un'altra categoria individuata dalla norma è quella sui dati relativi alla gestione dei pagamenti, con particolare riferimento all'indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (tempestività dei pagamenti), nonché dei tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi.

Un'altra categoria di dati è quella relativa alle buone prassi. Sulla base delle indicazioni normative, sono state interpretate come buone prassi tutte quelle azioni volte ad agevolare l'utenza nella fruizione dei servizi camerali e, più genericamente, nel rapporto con la CCIAA.

Un'altra categoria è quella relativa ai dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica, ovvero relativamente all'istituzione e accessibilità in via telematica degli albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica.

L'ultima categoria di dati richiesta dalla normativa è quella sul public procurement, dati previsti dall'articolo 7 del d. lgs. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture. La Camera di Commercio già pubblica nella sezione "bandi di gara" le informazioni relative a bandi e gli avvisi di gara, le aggiudicazioni e gli affidamenti.

Come accennato precedentemente, la CCIAA, come da obiettivo annuale, procederà al completamento, all'affinamento, quindi alla pubblicazione on line dei dati mancanti.

		Informazione richiesta dalla delibera CIVIT 105 del 14 ottobre 2010	Area/Staff responsabile del dato	Data prevista di pubblicazione in sede di prima approvazione. A regime: ogni 6 mesi e ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
1		Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione (articolo 11, comma 8, lettera a), del d. lg. n. 150 del 2009)	Segretario Generale	Data delibera di approvazione
2		Piano e Relazione sulla performance (articolo 11, comma 8, lettera b), del d. lg. n. 150 del 2009);	Segretario Generale	Data delibera di approvazione
3		Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:		
	3 a)	informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta - articolo 54, comma 1, lettera a), del d. lg. n. 82 del 2005);	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA.
	3 b)	elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (articolo 54, comma 1, lettera d), del d. lg. n. 82 del 2005);	Regolazione del Mercato	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA

	3 c)	elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale (articolo 54, comma 1, lettera b), del d. lg. n. 82 del 2005);	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
	3 d)	scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della l. n. 241 del 1990 (articolo 54, comma 1, lettera c), del d. lg. n. 82 del 2005);	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
	3 e)	informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del d. lg. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010)	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	Nelle more della definizione degli standard di qualità (con DPCM) trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti stabiliti da leggi, regolamenti raccolti in elenco approvato con deliberazione n. 123 del 23/11/2010
	3 f)	carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio	Promozione Comunicazione URP	Nelle more della definizione degli standard di qualità (con DPCM) trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti stabiliti da leggi, regolamenti raccolti in elenco approvato con deliberazione n. 140 del 23/11/2010
4		Dati informativi relativi al personale:		
	4 a)	curricula e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (articolo 11, comma 8, lettere f) e g), del d. lg. n. 150 del 2009), indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex articolo 19, commi 3 e 4, del d. lg. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004);	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
	4 b)	curricula dei titolari di posizioni organizzative (articolo 11, comma 8, lettera f), del d. lg. n. 150 del 2009)	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
	4 c)	curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle amministrazioni, i capi di gabinetto e gli appartenenti agli uffici di staff e di diretta collaborazione nei ministeri; i titolari di altre cariche di rilievo politico nelle regioni e negli enti locali (articolo 11, comma 8, lettera h), del d. lg. n. 150 del 2009);	Segreteria Generale	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
	4 d)	nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance di cui all'articolo 14 ⁷ (articolo 11, comma 8, lettera e), del d. lg. n. 150 del 2009)	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA

4 e)	tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (articolo 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957);	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
4 f)	Segretari comunali e provinciali	Non ci compete	
4 g)	ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (articolo 11, comma 8, lettera c), del d. lg. n. 150 del 2009);	Amministrazione	Entro giugno 2011
4 h)	analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti (articolo 11, comma 8, lettera d), del d. lg. n. 150 del 2009);	Amministrazione	Entro giugno 2011
4 i)	codici di comportamento (articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'articolo 68 del d. lg. n. 150 del 2009);	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
5)	Dati relativi a incarichi e consulenze		
5 a)	incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti (articolo 11, comma 8, lettera i), del d. lg. n. 150 del 2009 e articolo 53 del d. lg. n. 165 del 2001).		
5 a) i)	i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	Segreteria Generale	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
5 a) ii)	ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
5 a) iii)	iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
6)	Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:		
6 a)	servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d. lg. 7 agosto 1997, n. 279), contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento (articolo 11, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla performance;	Amministrazione	Il dato sarà disponibile per il Piano della Trasparenza 2013
6 b)	contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa (articolo 55, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009)	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA. Saranno oggetto di pubblicazione: bilancio preventivo e consuntivo, relazione illustrativa, certificata dagli organi di controllo. Il modello di cui all'art. 55 c.4 del 150 non si applica alle CCIAA.
6 c)	dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA

7)		Dati sulla gestione dei pagamenti:		
	7 a)	indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA
	7 a)	nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (articolo 23, comma 5, della l. n. 69 del 2009)	Tutte	Il dato completo sarà disponibile per il Piano della Trasparenza 2012
8)		Dati relativi alle buone prassi		
	8 a)	buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico (articolo 23, commi 1 e 2, della l. n. 69 del 2009)	Tutte	Il dato sarà disponibile per il Piano della Trasparenza 2012
9)		Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica		
	9 a)	Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica (articoli 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000)	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA.
10)		Dati sul "public procurement":		
	10 a)	dati previsti dall'articolo 7 del d. lg. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture	Amministrazione	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA.

SEZIONE 2. Modalità di pubblicazione sul sito.

Come accennato in premessa, la CCIAA di CHIETI ha già provveduto all'individuazione di una sezione "*Trasparenza, Valutazione e Merito*" sul sito istituzionale camerale. All'interno di questa sono quindi attualmente già presenti alcuni dei dati richiesti dalla Delibera Civit n.105 del 2010 (organigramma; dati sui dirigenti; tassi di assenza e presenza distinti per ufficio dirigenziale, incarichi, tempestività dei pagamenti).

Come inoltre indicato sempre dalla stessa delibera, la CCIAA provvederà al caricamento dei dati (come indicati nel paragrafo 4.2) entro tre mesi dall'approvazione del presente Programma, per i dati disponibili, per gli altri saranno inseriti nel piano della trasparenza per il 2012. La sezione è già attualmente raggiungibile da un link specifico, che verrà reso più facilmente individuabile in seguito alla ristrutturazione del sito sulla base dei criteri di reperibilità e formato indicati dalla Delibera (come da Programma, la ristrutturazione sarà realizzata entro il 31-12-2011). La responsabilità della procedura di pubblicazione e fruibilità delle informazioni relative alla sezione Trasparenza Valutazione e Merito, è dell'Ufficio Promozione Comunicazione URP che, con provvedimento n. 8 del 22/01/2010, ha la responsabilità della funzione di coordinamento delle attività legate alla manutenzione e alla gestione del sito.

La suddetta sezione sarà suddivisa in macroaree, ognuna denominata come le categorie precedentemente elencate, ciascuna delle quali dovrà contenere una voce per ogni contenuto specifico appartenente alla categoria stessa.

Ogni contenuto informativo pubblicato sarà chiaramente contestualizzato in base a:

- la tipologia delle informazioni contenute;
- il periodo a cui le informazioni si riferiscono;
- quale area/ufficio ha creato quel contenuto informativo e a quale area/ufficio quel contenuto si riferisce

Come inoltre indicato in Delibera, nel fornire all'utente interessato un dato sempre aggiornato, verrà predisposto, all'interno della sezione e dei diversi contenuti di questa, il sistema di notifica RSS che informerà gli utenti, in tempo reale, sull'aggiornamento dei dati.

Per consentire infine all'utente, nell'ottica di sviluppo della cultura dell'integrità, quindi del controllo sociale, di fornire propri feedback e/o valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate, sarà individuato, all'interno della sezione, uno spazio dedicato. Il sito attuale già permette, per ciascuna pagina web, di poter lasciare commenti e valutazioni con gli strumenti tipici dei Web 2.0: "click" mi piace, con graduazione della valutazione, e con strumenti di partecipazione attiva alla trasparenza amministrativa dell'Ente con la pubblicazione e condivisione della pagina sui principali social networks. Un ulteriore strumento è la apertura di un profilo pubblico su Facebook, strada già intrapresa da diversi enti pubblici e camere di commercio italiane, che permetterà anche di promuovere l'immagine della Camera di Commercio di Chieti secondo le nuove forme di comunicazione del Web 2.0.

SEZIONI 3 e 4: Descrizione e programmazione delle iniziative

In queste sezioni vengono descritte sinteticamente le iniziative che la CCIAA porrà in essere per completare l'attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

Le iniziative potranno essere integrate da quelle che si riterranno necessarie nel corso del triennio di riferimento, trattandosi di un Programma "a scorrimento" che consente il costante adeguamento del Programma stesso. Le stesse saranno curate dall'Ufficio Promozione URP.

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' DI ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUMENTI DI VERIFICA
Prima Giornata della trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti delle associazioni di categoria	Presentazione del Piano delle Performance e delle attività camerali	Convegno (in alternativa conferenza stampa aperta tavola rotonda, incontro tematico) coinvolgimento OIV presso la Sede Camerale	Aprile 2011	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno
Seconda Giornata della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Stato di attuazione del Piano della Performance	Convegno (in alternativa conferenza stampa aperta tavola rotonda, incontro tematico) coinvolgimento OIV presso la Sede Camerale	Novembre 2011	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno
Formazione interna su trasparenza e performance	Personale Camerale	Condivisione del Programma della Trasparenza e del Piano delle Performance	Invio lettera di presentazione dei documenti con riferimento alla sezione Trasparenza	Aprile 2011	Invio lettera
Pubblicazione dei dati nella sezione Trasparenza, Valutazione e Merito	Utenti interni ed esterni	Adeguamento dei contenuti della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" alle specifiche normative - miglioramento servizi comunicazione web	Reperimento e organizzazione dei dati e caricamento sul sito internet camerale	entro tre mesi dall'approvazione del Programma	Effettiva pubblicazione/ presenza dei dati entro la data prevista
Adeguamento sit web a previsione normativa (sezione Trasparenza e FAQ)	Stakeholder e utenti	Agevolazione servizi e informazioni per l'utente ed incremento del livello di trasparenza dell'Ente	Categorizzazione dei dati della sezione dedicata alla trasparenza e rivisitazione contenuti delle altre sezioni del sito	Entro il 31-12-2011	Effettiva pubblicazione di tutti i dati previsti dalla normativa sulla base delle specifiche di legge ed effettiva ristrutturazione del sito
Aggiornamento dati pubblicati e stato di attuazione del Programma	Utenti interni ed esterni	Rispetto delle scadenze normative in merito all'aggiornamento dei dati e dello stato di attuazione del Programma	Verifica delle scadenze normative, dei mutamenti interni all'ente per i quali si richiedono aggiornamenti e messa in atto delle azioni correttive	Con cadenza semestrale dal 2011 al 2013 (al 30/6 ed al 31/12)	Effettiva pubblicazione di tutti i dati e dello stato di attuazione del Programma previsti dalla normativa
Comunicazione istituzionale esterna	Utenti esterni	Diffondere con maggiore capillarità le novità relative alla trasparenza ed individuare nuovi punti di raccolta	Realizzazione di opuscoli e cartellonistica a basso costo messi a disposizione presso gli sportelli camerali, invio di newsletter telematica	Con cadenza periodica, in concomitanza delle giornate della trasparenza (2011-2013)	Numero di newsletter inviate; numero di feedback ricevuti; tipologia di feedback ricevuti
Giornate della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Presentazione Piano e Relazione sulla Performance	Convegno (in alternativa conferenza stampa aperta tavola rotonda, incontro tematico) coinvolgimento OIV presso la Sede Camerale	2012	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno
Giornate della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Presentazione Piano e Relazione sulla Performance	Convegno (in alternativa conferenza stampa aperta tavola rotonda, incontro tematico) coinvolgimento OIV presso la Sede Camerale	2013	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno

Sezione 5: Performance e Trasparenza

In sede di programmazione strategica (triennio 2011-2013) ed operativa (2011), la CCIAA di Chieti ha elaborato obiettivi, indicatori e target relativi alla tematica della trasparenza dell'Ente.

Di seguito le schede di riferimento.

Scheda di Programmazione Strategica

Area Strategica	SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E IMPLEMENTAZIONE AZIONI DI SUPPORTO TESE AL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ORGANIZZATIVA
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	Il quadro normativo che interessa le pubbliche amministrazioni, in continua evoluzione, tende a ridurre i costi di gestione ed a semplificare/snellire le procedure a carico degli utenti finali. La Camera di Commercio, pertanto, oltre a conformarsi a questi obiettivi, non può prescindere da un'azione intesa ad enfatizzare nella misura massima possibile tali principi al fine di resituire al sistema imprese un servizio a più alto valore aggiunto
Obiettivo strategico (Definizione dell'obiettivo e delle azioni che si vogliono attuare per il suo conseguimento)	Miglioramento dell'efficienza in termini di processo e di risorse umane e patrimoniali, miglioramento grado di trasparenza ed integrità e livello di performance
Risultati attesi (sono esplicitato in termini di outcome e di output e individuano in maniera specifica e inequivocabile il livello di obiettivo da raggiungere)	<ol style="list-style-type: none">1) Incrementare le ore procapite di formazione con riduzione degli oneri connessi;2) Miglioramento grado di trasparenza e livello di performance;3) Rispettare le scadenze previste nell'ambito delle norme e delle delibere CIVIT;4) Incremento consultazione informazioni via web e miglioramento gradimento servizi camerali5) Ridurre fino ad eliminare l'uso della carta per le comunicazioni tra uffici7) Riduzione tempi di emissione mandati, aggiornamento dati contabili e procedimenti su diritto annuale8) Miglioramento servizio erogato in termini di evasione e strumenti a supporto dell'utenza
Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste	<ol style="list-style-type: none">1) Realizzazione di corsi di formazione sulle materie delle varie Aree e che coinvolga tutto il personale;2) Implementazione di tutte le attività relative alla trasparenza ed all'integrità e per il miglioramento della performance;3) Adozione dei documenti previsti dalla riforma Brunetta nei termini fissati;4) Predisposizione azioni volte a migliorare la fruizione delle informazioni on-line e relativa diffusione e pianificazione periodica di indagini di customer satisfaction5) Richieste mediante form telematici (XAC), uso della posta elettronica e della firma digitale per le comunicazioni tra uffici6) Realizzazione manutenzione ordinaria e messa in

	<p>funzione impianto fotovoltaico</p> <p>7) Reingegnerizzazione processi a fronte di una minore disponibilità di personale</p> <p>8) Mantenimento e miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche e perfezionamento degli strumenti a supporto dell'utenza</p>
--	---

KPI (Metriche definite sulla base dei risultati attesi necessarie per monitorare l'andamento dell'obiettivo)	
1.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Ore di formazione per dipendente
1.2) KPI di monitoraggio e valutazione	Costo medio giornaliero formazione
2.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Grado di attuazione programma triennale per la trasparenza e l'integrità
2.2) KPI di monitoraggio e valutazione	Livello miglioramento performance
3.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Ritardo medio nell'approvazione dei documenti formali (N° di giorni di ritardo)
4.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Delta positivo n. visitatori, pagine web e documenti scaricati dal sito
4.2) KPI di monitoraggio e valutazione	Livello gradimento servizi camerali
5.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Trasmissione in formato digitale della corrispondenza
5.2) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempi medi evasione richieste con XAC
6.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempi medi di emissione mandati e di aggiornamento dati contabili
6.2) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempi di conclusione del procedimento su istanza concernente il diritto annuale
7.1) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempo medio di evasione delle pratiche

Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Servizio "Affari Generali, Segreteria Organi, Controllo di Gestione, Servizi ausiliari", Ufficio "Promozione, Comunicazione, URP", Area I "Amministrazione", Area II "Anagrafe delle Imprese"
---	---

Note	
-------------	--

Scheda di Programmazione Operativa

Obiettivo strategico Denominazione	Miglioramento dell'efficienza in termini di processo e di risorse umane e patrimoniali, miglioramento grado di trasparenza ed integrità e livello di performance
--	--

Programma Descrizione e finalità	Incremento consultazione informazioni via web e miglioramento gradimento servizi camerali
--	---

Azioni Progetti, iniziative, contributi	
---	--

1) Azione A	
Descrizione	Programmazione annuale di un piano di comunicazione
Unità operativa di riferimento	Promozione Comunicazione URP
Responsabile	Responsabile dell'Ufficio
Obiettivi operativi	Stesura del piano di comunicazione annuale 2011
Risultati attesi	Redazione piano di comunicazione; garantire un indice di gradimento del piano pari all'80% da parte degli uffici camerali
Risorse umane coinvolte	2, di cui 1 a tempo parziale
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Redazione documento
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Livello di gradimento degli uffici camerali

2) Azione B	
Descrizione	Potenziamento della newsletter camerale
Unità operativa di riferimento	Promozione
Responsabile	Responsabile dell'Ufficio
Obiettivi operativi	Ampliamento numero contatti
Risultati attesi	calendarizzazione newsletter (quindicinale); incremento di 1000 iscritti al CRM
Risorse umane coinvolte	2 unità
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Incremento imprese iscritte a Cioimpresa

3) Azione C	
--------------------	--

Descrizione	Realizzazione materiali informativi sui servizi camerali
Unità operativa di riferimento	Promozione Comunicazione URP
Responsabile	Responsabile dell'Ufficio
Obiettivi operativi	N. 1 Carta della qualità dei servizi, depliant informativi sui servizi offerti dalla Camera e dagli organismi camerali regionali e nazionali camerali
Risultati attesi	Grado di copertura dei servizi camerali, distribuzione capillare
Risorse umane coinvolte	2 unità

4) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero prodotti informativi realizzati
---	--

Inoltre, al fine di incrementare il livello di trasparenza della performance raggiunta, la CCIAA di Chieti pubblicherà sul proprio sito web istituzionale, nell'apposita sezione denominata "Trasparenza, Valutazione e Merito", il Piano della Performance e la Relazione sulla Performance (quest'ultima non prima del 2012), contenente il dato relativo al livello di raggiungimento degli obiettivi fissati in sede di programmazione strategica ed operativa.

SEZIONE 6: descrizione del processo di coinvolgimento degli stakeholder

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder è necessario sia a supporto dell'elaborazione della strategia dell'Ente camerale, sia in fase di controllo degli effetti che la strategia ha prodotto sul territorio, che, infine, in fase di rendicontazione e trasparenza dei risultati conseguiti dall'Ente.

Gli stakeholder sono dunque chiamati a condividere gli obiettivi strategici e gli indicatori con i quali gli obiettivi sono misurati e partecipano al processo di identificazione della performance dell'Ente Camerale mediante proposte e contributi dei quali gli organi di indirizzo politico-amministrativo tengono adeguatamente conto.

Il coinvolgimento degli stakeholder è dunque un momento fondamentale del Ciclo di Gestione della Performance e rappresenta un'efficace risposta alle istanze di trasparenza dell'operato dell'Ente. Per questo motivo, gli stakeholder saranno invitati a partecipare alle giornate della trasparenza, momenti dedicati alla condivisione del Piano e della Relazione sulla Performance (quest'ultima a partire dal 2012), le cui modalità di attuazione saranno esplicitate nella sezione 8 del presente Programma. È inoltre prevista una specifica attività di comunicazione interna ed esterna sul Piano della Trasparenza con la realizzazione di opuscoli e cartellonistica a basso costo messi a disposizione presso gli sportelli camerali e l'invio di newsletter telematiche.

SEZIONE 7: Posta elettronica certificata

La Posta elettronica certificata è lo strumento che consente di inviare e ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. In questo modo si può dialogare con tutti gli uffici della PA direttamente via e-mail senza dover più produrre copie di documentazione cartacea ma soprattutto senza doversi presentare personalmente agli sportelli. I benefici sono concreti e immediati, a cui si deve anche aggiungere il risparmio sulle spese di spedizione della raccomandata A/R.

L'utilizzo della Pec nella PA non solo consente di lavorare e comunicare meglio, ma è anche un obbligo previsto dalla legge. Infatti, tutte le Pubbliche amministrazioni devono:

- dotarsi di una casella di posta elettronica certificata per qualsiasi scambio di informazioni e documenti (articolo 6 del Codice dell'Amministrazione Digitale);
- istituire una casella Pec per ciascun registro di protocollo (articolo 47 comma 3 del Codice dell'amministrazione digitale);
- dare comunicazione al DigitPA degli indirizzi Pec istituiti per ciascun registro di protocollo (articolo 16 comma 8 della legge 2/2009);
- pubblicare nella pagina iniziale del sito web istituzionale l'indirizzo Pec a cui il cittadino può rivolgersi (articolo 54 comma 2-ter del Codice dell'Amministrazione Digitale);
- comunicare con i propri dipendenti unicamente tramite Pec (articolo 16-bis comma 6 della legge 2/2009).

Tramite la PEC le PA possono ottenere:

- risparmi dovuti alla dematerializzazione dei flussi di comunicazione;
- semplificazione dei processi lavorativi;
- contrasto al digital divide, rendendo i servizi di e-Government delle PA maggiormente disponibili e fruibili.

La recente modifica del Codice dell'Amministrazione Digitale del 2005 (con d.lgs. 30 dicembre 2010 n. 235) ha introdotto una serie di innovazioni normative volte a garantire che l'amministrazione digitale non resti solo una dichiarazione di principio. Le pubbliche amministrazioni utilizzeranno la PEC o altre soluzioni tecnologiche equivalenti per tutte le comunicazioni che richiedono una ricevuta di consegna ai soggetti che preventivamente hanno dichiarato il proprio indirizzo elettronico.

Il grado di diffusione della PEC sta subendo un forte impulso: a partire da novembre 2008 le nuove imprese devono dotarsi di PEC (per quelle costituite prima l'obbligo entra in vigore a novembre 2011) tutti i professionisti devono dotarsi di PEC entro novembre 2009; per i cittadini è stato avviato nel 2010 il programma di distribuzione gratuita di PEC.

La casella istituzionale di posta elettronica certificata dell'Ente cciaa.chieti@ch.legalmail.camcom.it è pubblicata sul sito istituzionale della CCIAA www.ch.camcom.it sia nella toolbar che nella pagina relativa ai contatti.

Azioni di promozione e diffusione della Posta Elettronica Certificata. L'ente camerale rilascia le PEC alle imprese di nuova iscrizione. Nel corso del 2010 il Registro Imprese si è reso disponibile a fornire a tutti i comuni della provincia di Chieti una PEC. Per il 2011 l'ente ha programmato di realizzare un piano di diffusione della PEC a partire dagli utenti specifici di ciascun ufficio camerale. Il piano di attività prevede:

- 1) Organizzazione di una giornata di formazione/informazione ai dipendenti camerale sulle modalità operative di gestione della PEC, e collegamento alle nuove previsioni del protocollo informatico;
- 2) Monitoraggio sulle comunicazioni realizzate inviate e ricevute con raccomandata A.R. e creazione elenco dei soggetti a cui richiedere la comunicazione della PEC ed integrazione informazioni con dati del Registro Imprese ed Infocamere;
- 3) Piano di comunicazione e raccolta delle PEC dei soggetti riceventi e comunicanti con raccomandata A.R. e avvio di casi "pilota" di concreta sostituzione della comunicazione con la PEC;

- 4) Condivisione in un database unico (Ciaoimpresa) dell'elenco delle PEC degli utenti/imprese che hanno rapporti con l'Ente, sono solo per il deposito degli atti al Registro Imprese o altre pratiche telematiche;
- 5) Creazione sul sito di una sezione relativa alla PEC e collegamento alle iniziative realizzate dal Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

Sezione 8: Giornate della trasparenza

In osservanza di quanto previsto dalla norma in tema di comunicazione verso l'esterno delle attività connesse alla trasparenza ed alla Performance dell'Ente, la CCIAA di CHIETI ha programmato per il 2011 lo svolgimento di due giornate della Trasparenza, durante le quali verranno illustrati i seguenti argomenti:

1. Programma della Trasparenza e Piano delle Performance, entro il mese di aprile 2011
2. Report finale delle attività realizzate, entro la fine del 2011.

Inoltre, per entrambe le giornate, al termine dell'iniziativa (conferenza stampa o tavola rotonda/ convegno), è prevista la somministrazione di un questionario che indagherà il livello di gradimento/efficacia dell'evento, che verrà reso successivamente disponibile on line come allegato agli atti degli eventi.

Gli eventi saranno pubblicizzati con le diverse forme di comunicazione: comunicato stampa, inviti, pubblicazione notizia sul sito e diffusione di appositi opuscoli informativi presso gli sportelli dell'Ente Camerale.