

**PROGRAMMA TRIENNALE  
PER LA TRASPARENZA E  
L'INTEGRITA'  
2012-2014**

**Aggiornamento del PROGRAMMA  
2011-2013**

## **Premessa**

1. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione.....	3
1.1 Organizzazione .....	4
1.2 Funzioni dell'amministrazione .....	4
2. I dati .....	5
2.1 I dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione ...	6
2.2 I dati sulla gestione e l'uso delle risorse .....	6
2.3 Statistiche di genere .....	7
2.4 I dati pubblicati e da pubblicare .....	7
3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma .....	12
4. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità .....	13
5. Ascolto degli stakeholder .....	14
6. Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma .....	14

## PREMESSA

La Camera di Commercio di Chieti ha adottato, con deliberazione n. 26 del 14 marzo 2011, unitamente al Piano della Performance 2011-2013, il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2011-2013. Esso è stato redatto alla luce degli obblighi normativi previsti dal D.L. 150/2009 (art.13, comma 6, lettera e) e delle linee guida individuate nella delibera n. 105/2010 emanata dalla "Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche" (CIVIT). La Camera di Commercio ha pertanto dato seguito a tali disposizioni:

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

La CIVIT, con delibera n. 2 del 5 gennaio 2012, ha presentato delle nuove linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. Le indicazioni date sono integrative e non sostitutive delle linee guida precedentemente adottate. Le principali innovazioni sono:

- nella selezione dei dati che le amministrazioni intendono pubblicare è stata evidenziata la necessità che in tale operazione sia valutata la corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dei cittadini e delle imprese, tenendo conto dei costi (organizzativi e finanziari) che la disciplina della trasparenza produce sulle amministrazioni;
- coerentemente con tale finalità, la delibera fornisce alcune indicazioni sulla pubblicazione, da effettuare in modo da garantire l' "usabilità" dei dati;
- si segnala poi l'importanza che le amministrazioni organizzino un sistema di rilevazione dell'interesse dei cittadini sui dati pubblicati e di gestione dei reclami su ritardi o inadempienze;
- la delibera fornisce altresì integrazioni, rispetto alla delibera n. 105/2010, sulle Giornate della trasparenza e su altre misure per la promozione e la diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati.

Tenuto conto della eterogeneità e delle notevoli diversità organizzative e dimensionali delle amministrazioni a cui si rivolgono le linee guida, la CIVIT precisa che i contenuti della delibera del 2012 che si riferiscono ad **obblighi di legge** sono naturalmente **vincolanti** per tutte le amministrazioni mentre l'applicazione delle **altre indicazioni** potrà avvenire **gradualmente**, compatibilmente con le dimensioni e le caratteristiche strutturali di ogni amministrazione.

La delibera n. 2 del 5 gennaio 2012 porta ad una modifica dell'indice del documento ed in effetti anche ad una modifica sostanziale dello stesso, per via dell'effetto "scorrimento", anno per anno, del programma sulla base del suo stato di attuazione e delle modifiche legislative e della CIVIT, rispetto al primo Programma approvato dalla Giunta Camerale in sede di prima applicazione.

## **1. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione**

### **1.1. Organizzazione**

La Camera di Commercio di Chieti, così come previsto dalla Legge 29 dicembre 1993 n. 580, modificata ed integrata dal D.Lgs. 15 febbraio 2010 n. 23 è un ente pubblico, dotato di autonomia funzionale, che svolge, nell'ambito della circoscrizione del territorio della provincia di Chieti, sulla base del principio di sussidiarietà di cui all'articolo 118 della Costituzione, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali. La Camera di Commercio di Chieti, anche in relazione alla particolare posizione geografica ed alla conformazione orografica del territorio di riferimento, vanta presenze importanti nel settore industriale ove sono ubicati i più importanti insediamenti produttivi della Regione, ma anche una solida tradizione artigiana oltre che una spiccata vocazione turistica che rendono di particolare rilievo anche il turismo ed il settore dei servizi; infine è stata mantenuta nel tempo anche la vocazione agricola del territorio ove sono stati valorizzati i prodotti tipici e di eccellenza promuovendo anche forme di turismo enogastronomico per diffondere questa importante tradizione.

La Camera di Commercio di Chieti è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente più 6 membri, eletta dal Consiglio, formato a sua volta da 26 consiglieri, con esclusione del Presidente, espressione delle categorie economiche maggiormente rappresentative della provincia. La struttura amministrativa della Camera è guidata dal Segretario Generale coadiuvato da tre dirigenti.

Tra le strutture della Camera di Commercio, a supporto degli organi, vi è il collegio dei revisori dei conti – composto da tre membri – che esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria nella gestione della camera di commercio e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze delle scritture contabili. La Camera di Commercio di Chieti ha nominato, nel rispetto del D.Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 e delle indicazioni fornite dalla CIVIT, l'Organo Indipendente di valutazione che, in sostituzione dell'Organo di valutazione strategica (artt. 35 e 36 del D.P.R. 2 novembre 2005 n. 254), ha il compito di monitorare, verificare e relazionare sulla performance, sulla trasparenza ed integrità dell'Ente così come dettagliatamente indicato nell'art. 14 del D.Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150.

### **1.2. Funzioni dell'amministrazione**

La Camera di Commercio è prima di tutto l'interlocutore di 47.526 imprese (dato Infocamere al 31/12/2011), nonché delle rispettive categorie economiche che le rappresentano, che in provincia di Chieti producono, trasportano o scambiano beni e servizi e delle categorie economiche che le rappresentano.

La Camera di Commercio di Chieti svolge, in sintesi, tre tipi di attività:

- **attività amministrative:** tenuta di albi, elenchi, ruoli, nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa, vigilanza e metrologia legale.

Il miglioramento del livello di efficienza dei servizi da rendere all'utenza, il rispetto della normativa in costante evoluzione, una sempre più estesa applicazione della telematizzazione, la tutela del consumatore e delle imprese attraverso l'attività di controllo sui prodotti rappresentano gli obiettivi strategici che l'Ente intende perseguire, fino a garantire: la riduzione del tasso di sospensione delle pratiche, un incremento del numero

degli utenti telematici con la conseguente riduzione delle richieste di servizio allo sportello, l'aumento dei controlli dei prodotti per contribuire alla riduzione delle illegalità.

- **attività di promozione e informazione economica:** sostegno alla competitività delle imprese, consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale (promozione dello sviluppo economico del territorio e monitoraggio), studio e analisi dei dati sull'economia locale. Gli ambiti strategici di intervento riguarderanno: a. l'implementazione di attività di assistenza **creditizia** alle imprese, con l'aspettativa di incrementare il numero di beneficiari ed un miglioramento sensibile delle condizioni di accesso al credito; b. **P'internazionalizzazione**, con l'obiettivo di consolidare le relazioni esistenti con i Paesi del Mediterraneo, accedere a mercati esteri con alto potenziale economico, intensificare l'attività di intermediazione a livello nazionale e comunitario; c. la promozione della **cultura d'impresa**, con l'obiettivo di volere garantire una maggiore conoscenza delle iniziative camerali, supportare lo sviluppo dell'imprenditoria femminile e di nuove imprese in genere; d. **l'innovazione** e alla ricerca a sostegno della competitività, per contribuire alla realizzazione a livello regionale di un centro di eccellenza per la ricerca nelle energie rinnovabili, con il coinvolgimento delle Università e degli Organismi locali competenti, per la creazione di un Distretto della Conoscenza quale polo di studio e di ricerca; e. il supporto ad **Organismi esterni** strumentali allo sviluppo del territorio; f. le iniziative per l'attuazione di **distretti/sistemi** produttivi locali; g. la valorizzazione e promozione **turistica** del territorio, h. la politica **agroalimentare**, i. le peculiarità produttive **artigianali**.
- **attività di regolazione del mercato:** composizione delle controversie derivanti dalle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini, garantire la funzionalità del servizio di rilevazione dei prezzi sul mercato. Promuovere gli strumenti di regolazione del mercato rappresenta il principale obiettivo strategico nell'ambito di detta attività. L'Ente punta a garantire la massima funzionalità dei servizi di arbitrato e conciliazione e a consentire un risparmio in termini sia economici che di tempo a favore delle imprese.

## 2. I dati

La delibera 2/2012 ha integrato l'insieme dei dati e delle informazioni da inserire nel Programma invitando a riportare:

- 2.1. i dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione
- 2.2. i dati sulla gestione e l'uso delle risorse
- 2.3. statistiche di genere
- 2.4. i dati pubblicati e da pubblicare

### 2.1 I dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione

Si riportano alcuni dati relativi alle indagini di customer satisfaction realizzate nel corso del 2011 su un campione di utenti del Registro delle Imprese, servizio dirigenziale certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008, in occasione del Corso "**Comunica attraverso Starweb**", svoltosi il 23 novembre 2011 a Chieti e a Lanciano. Ai 105 partecipanti (dottori commercialisti, associazioni di categoria, comuni) è stata somministrata una scheda di rilevamento della soddisfazione; i risultati dell'indagine sono i seguenti:

### 1) Tempi di attesa allo sportello

ottimo 12%, buono 48%, sufficiente 38%, insufficiente 2%.

### 2) Chiarezza delle informazioni ricevute

ottimo 19%, buono 56%, sufficiente 23%, insufficiente 0%.

### 3) Tempo impiegato per l'evasione della richiesta telematica

ottimo 19%, buono 51%, sufficiente 26%, insufficiente 4%.

### 4) Informazione telefonica

ottimo 20%, buono 53%, sufficiente 19%, insufficiente 8%.

### 5) Disponibilità e reperibilità di informazioni sul sito camerale

ottimo 6%, buono 50%, sufficiente 37%, insufficiente 6%.

### 6) Servizio complessivo

ottimo 8%, buono 54%, sufficiente 37%, insufficiente 1%.

Nel complesso, aggregando i diversi dati, il 14% dei partecipanti ritiene ottimi i servizi erogati dal Registro delle Imprese, il 51% li ritiene buoni, il 31% sufficienti e il 4% insufficienti.

## 2.2. I dati sulla gestione e l'uso delle risorse

Nel esercizio 2011 i **proventi correnti** totali della Camera di Commercio di Chieti sono stati pari a € 9.626.102,41, con un **Avanzo reddituale** che ammonta a € 736.724,29 (quasi l'8% del totale dei proventi correnti).

L'incidenza degli **oneri correnti** è pari al 98% dei proventi, riscontrando un risultato della **Gestione Corrente** di € 134.819,21.

Gli oneri correnti sono composti per il 31% dai costi del Personale, per il 21% del suo totale dalle spese per Interventi economici,

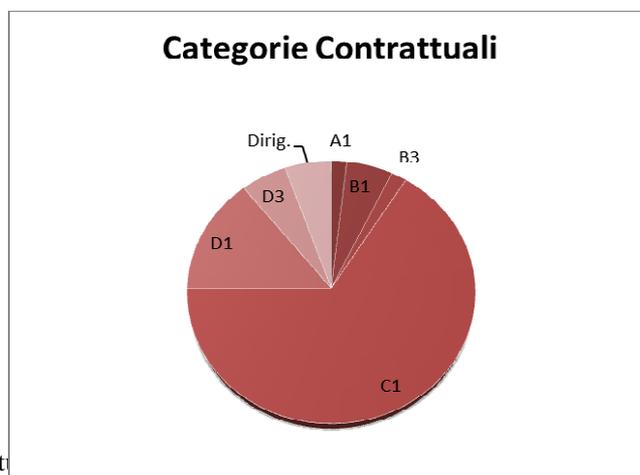
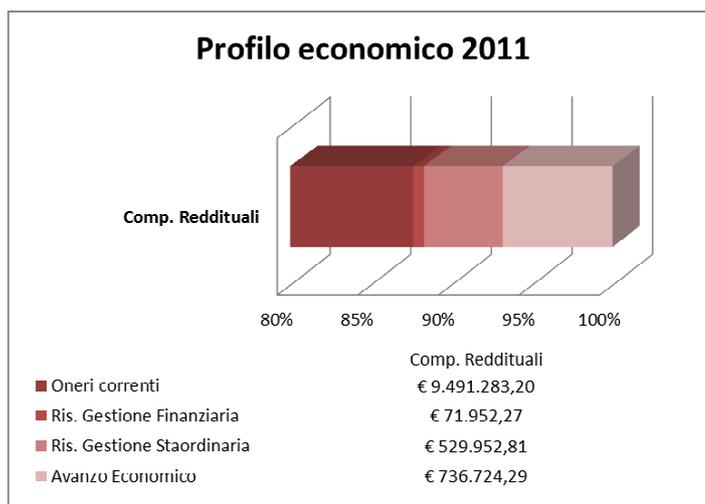
per il 23% da costi di funzionamento e da ammortamenti e accantonamenti per il 25%.

Il totale degli **investimenti** nel corso dell'anno ammonta € 412.154,89 (il 56% del Avanzo Economico), di cui il 67% in Immobilizzazioni finanziarie e il 33% in immobilizzazioni materiali.

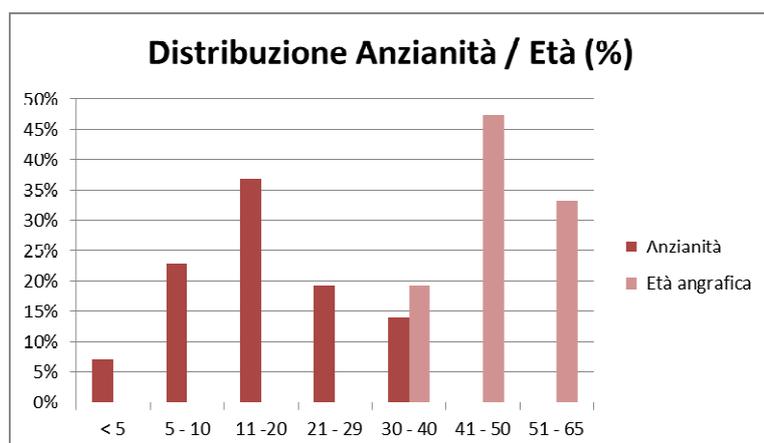
## 2.3. Statistiche di genere

Il personale interno dell'Ente conta 53 dipendenti, 3 dirigenti e 1 Segretario Generale. Il 54% dello stesso è composto da donne, e l'età media all'interno dell'organizzazione si aggira attorno ai 47 anni, con un'anzianità lavorativa<sup>1</sup> media di 17

<sup>1</sup> L'anzianità lavorativa è calcolata considerando le esperienze matricole.



anni. Inoltre, il 55 % del personale è in possesso ha almeno una laurea.



## 2.4. I dati pubblicati e da pubblicare

I dati pubblicati e da pubblicare sono quelli già individuati nel precedente programma ai quali si aggiungono quelli introdotti dalle normative del 2011 e dalle indicazioni della delibera CIVIT 2/2012. Il cruscotto dei dati è il seguente (in neretto si evidenziano i nuovi dati da pubblicare).

	Informazione richiesta dalla delibera CIVIT n. 105 del 14 ottobre 2010 e n. 2 del 5 gennaio 2012	Area/Staff responsabile del dato	Presenza dato sul sito	Data prevista di pubblicazione/aggiornamento
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	Si	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	Si	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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato

		Informazione richiesta dalla delibera CIVIT n. 105 del 14 ottobre 2010 e n. 2 del 5 gennaio 2012	Area/Staff responsabile del dato	Presenza dato sul sito	Data prevista di pubblicazione/aggiornamento
	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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	3 c)bis	Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art. 1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	No (nuova disposizione normativa)	Entro 6 mesi dall'approvazione del programma e a regime ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	3 c)ter	Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione	Tutte le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	No (nuova disposizione normativa)	Entro 6 mesi dall'approvazione del programma e a regime: Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	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	Si	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

		Informazione richiesta dalla delibera CIVIT n. 105 del 14 ottobre 2010 e n. 2 del 5 gennaio 2012	Area/Staff responsabile del dato	Presenza dato sul sito	Data prevista di pubblicazione/ aggiornamento
	3 f)	carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio	Promozione Comunicazione URP	Si. Da aggiornare con progetto 2012	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. Entro il 31/12/2012 si realizzerà una guida multimediale ai servizi camerali
4		<b>Dati informativi relativi al personale:</b>			
	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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	4 b)	curricula dei titolari di posizioni organizzative (articolo 11, comma 8, lettera f), del d. lg. n. 150 del 2009)	Amministrazione	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	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	Si, dati da completare.	Dati da completare. Obiettivo: completarlo entro 6 mesi dall'approvazione e ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	4 d)	nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance di cui all'articolo 147 (articolo 11, comma 8, lettera e), del d. lg. n. 150 del 2009)	Amministrazione	Si, dati da completare.	Dati da completare. Obiettivo: completarlo entro 2 mesi dall'approvazione e ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato

	<b>Informazione richiesta dalla delibera CIVIT n. 105 del 14 ottobre 2010 e n. 2 del 5 gennaio 2012</b>	<b>Area/Staff responsabile del dato</b>	<b>Presenza dato sul sito</b>	<b>Data prevista di pubblicazione/aggiornamento</b>
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
5)	<b>Dati relativi a incarichi e consulenze</b>			
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
6)	<b>Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:</b>			
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	NO	Il dato sarà disponibile per il Piano della Trasparenza 2013

		<b>Informazione richiesta dalla delibera CIVIT n. 105 del 14 ottobre 2010 e n. 2 del 5 gennaio 2012</b>	<b>Area/Staff responsabile del dato</b>	<b>Presenza dato sul sito</b>	<b>Data prevista di pubblicazione/aggiornamento</b>
	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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato. Sono 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	Si	Ad ogni variazione di contesto, con tempo di pubblicazione < 15 gg dal ricevimento del dato
	6 d)	<b>Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati (art. 20, comma 1, art. 19 comma 1 del D. Lgs. n. 91/2011)</b>	Amministrazione	<b>Da verificare l'applicabilità per le CCIAA</b>	
7)		<b>Dati sulla gestione dei pagamenti:</b>			
	7 a)	indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Amministrazione	Si	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 le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	No	Il dato completo sarà disponibile per il Piano della Trasparenza 2013
8)		<b>Dati relativi alle buone prassi</b>			
	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 le Aree dirigenziali e gli uffici di staff	No	Il dato sarà disponibile per il Piano della Trasparenza 2013
9)		Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Amministrazione		

	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	Si	ENTRO TRE MESI DALL'APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA.
		<b>Informazione richiesta dalla delibera CIVIT n. 105 del 14 ottobre 2010 e n. 2 del 5 gennaio 2012</b>	<b>Area/Staff responsabile del dato</b>	<b>Presenza dato sul sito</b>	<b>Data prevista di pubblicazione/aggiornamento</b>
10)		<b>Dati sul "public procurement":</b>			
	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		Non applicabile

### 3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012-2014 è un aggiornamento del precedente programma triennale approvato nel 2011 con deliberazione di Giunta n. 26 del 14/03/2011.

L'obiettivo dell'Ente, ha affermato la Giunta Camerale nelle due deliberazioni (del 2011 e del 2012), è quello di promuovere la diffusione, all'interno delle Camera di Commercio di Chieti, della cultura della trasparenza. Tale finalità era già stata individuata all'interno dell'art. 21 della legge n. 69 del 08/06/2009, che prevedeva la pubblicazione, da parte delle amministrazioni, sul proprio sito internet di alcuni dati ma è da evidenziare che il concetto di trasparenza che emerge con il Programma è fortemente avanzato rispetto a quello dettato in precedenza: è infatti chiaramente esplicitato che tutti stakeholder hanno diritto ad avere dati chiari, leggibili, aperti su come viene amministrata la "cosa pubblica" e di come vengono amministrate le risorse a disposizione.

Il Programma della Trasparenza, così come risulta dall'aggiornamento, risulta strettamente connesso con il Piano della Performance; già con l'edizione precedente era inserito come obiettivo strategico dell'Ente il "Miglioramento dell'efficienza in termini di processo e di risorse umane e patrimoniali", con un piano strategico di interventi volti, per citarne alcuni:

- 1) ad implementare tutte le attività relative alla trasparenza ed all'integrità e per il miglioramento della performance;
- 2) ad adottare i documenti previsti dalla riforma Brunetta nei termini fissati;
- 3) a predisporre azioni volte a migliorare la fruizione delle informazioni on-line e relativa diffusione e pianificazione periodica di indagini di customer satisfaction.
- 4) al mantenimento e al miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche e perfezionamento degli strumenti a supporto dell'utenza.

L'ufficio coinvolto nella stesura dell'aggiornamento è l'Ufficio Promozione-Comunicazione-URP, struttura tecnica di supporto al Segretario Generale, organo di vertice dell'amministrazione, che ha 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. L'ufficio ha elaborato il documento sulla base delle indicazioni della delibera CIVIT 2/2012.

Nella fase di predisposizione del documento non sono stati attivati momenti di confronto con gli stakeholder. Per venire incontro alle novità introdotte dalla delibera CIVIT 2/2012, nel corso dell'anno (v. punto 5 del documento) si realizzeranno incontri e procedure di confronto con gli stakeholder per integrare le loro istanze nei processi di trasparenza e integrità attivati dall'Ente.

Sul tema della responsabilità, come evidenziato nella predetta delibera CIVIT Si rammenta, come già individuato nel Programma 2011-2013 che 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. Con il Piano della Performance 2012 gli obiettivi collegati con il Programma della Trasparenza sono rinvenibili nell'area strategica.

Area strategica	Obiettivi strategici	codice
Competitività dell'Ente  (Riferimento a RPP: § 2.3, principi generali su accessibilità, trasparenza e razionalizzazione)	§ Miglioramento del grado di qualità e trasparenza	OS11
	§ Efficacia, Efficienza e produttività	OS12

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

Le attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma triennale sono volte a favorire l'effettiva conoscenza e utilizzazione dei dati che le amministrazioni pubblicano e la partecipazione degli *stakeholder* interni ed esterni alle iniziative per la trasparenza e l'integrità realizzate.

La delibera CIVIT 2/2012 ha riconosciuto che tale attività deve essere effettuata compatibilmente con le caratteristiche organizzative di ciascuna amministrazione e con i vincoli finanziari e di risorse umane. La centralità delle iniziative l'assume la Giornata della trasparenza, ad inizio anno che si realizza con la presentazione del piano annuale della performance e dei servizi camerali, ed eventualmente con la relazione sull'andamento della performance dell'anno precedente. Durante l'anno gli altri strumenti di comunicazione potranno permettere un continuo flusso di informazione con gli stakeholder, anche al fine di recepire indicazioni per la redazione dei documenti successivi.

Coerentemente con quanto realizzato nella prima annualità di applicazione della direttiva Brunetta, si intende realizzare:

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' DI ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUMENTI DI VERIFICA
Giornata della trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti delle associazioni di categoria	Presentazione del Piano delle Performance e delle attività camerali	n. 1 Convegno (in alternativa conferenza stampa aperta, tavola rotonda, incontro tematico) coinvolgimento OIV presso la	Entro marzo 2012	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno/conferenza

			Sede Camerale		stampa
Informazione su trasparenza e performance	Personale Camerale	Condivisione del Programma della Trasparenza e del Piano delle Performance	Invio n. 1 lettera di presentazione dei documenti con riferimento alla sezione Trasparenza	Entro aprile 2013	Invio lettera
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 2012 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
Giornate della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Presentazione Piano 2013 e Relazione sulla Performance 2012	n. 1 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
Giornate della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Presentazione Piano e Relazione sulla Performance	n. 1 Convegno (in alternativa conferenza stampa aperta tavola rotonda, incontro tematico) coinvolgimento OIV presso la Sede Camerale	2014	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno
Social Networks e newsletter telematica	Utenti interni ed esterni	Presentazione Piano e Relazione sulla Performance, sezione sito Trasparenza Valutazione e Merito	n. 2 Post nella pagina Facebook, n. 1 invio newsletter, creazione di una finestra di dialogo con plug-in di Facebook per commenti su stato di attuazione del programma della trasparenza	Entro 31/12/2012	Invio newsletter, post pubblicati, plug-in commenti di Facebook
Realizzazione di una guida multimediale finalizzata a promuovere i servizi della Camera di commercio	Utenti interni ed esterni	Presentazione della guida multimediale e promozione attraverso i canali internet	Progettazione guida multimediale ed integrazione con il sito web camerale, da presentare in occasione degli eventi per il 150° anniversario di istituzione della Camera di Commercio di Chieti	Entro settembre 2012	Realizzazione guida, feedback utenti via web

## 5. Ascolto degli stakeholder.

Tenuto conto del processo di verifica e aggiornamento annuale del Programma della trasparenza, è di particolare rilievo che le amministrazioni raccolgano **feedback** dai cittadini e dagli *stakeholder* sul **livello di utilità e di utilizzazione dei dati** pubblicati nonché eventuali **reclami** sulla qualità delle informazioni pubblicate ovvero in merito a ritardi e inadempienze riscontrate.

A tal fine, nel Programma triennale, come indicato nel precedente paragrafo 4, sono indicati strumenti tradizionali (questionari di customer) e su piattaforme telematiche per la raccolta dei feedback. L'Ufficio Promozione Comunicazione URP è l'ufficio deputato a tale rilevazione, con le stesse modalità presenti sul sito per i reclami e suggerimenti (sezione URP del sito: <http://www.ch.camcom.it/P42A25C596S7/Reclami-e-suggerimenti.htm>).

Gli stakeholder principali per la Camera di Commercio sono le imprese, le associazioni di categoria, gli utenti professionali. Per taluni servizi la Camera di Commercio realizzerà specifiche azioni di coinvolgimento per il mondo della scuola e le associazioni dei consumatori nell'attuazione del Programma e nella predisposizione di quello a venire.

I risultati aggregati della rilevazione, aggiornati annualmente, saranno pubblicati all'interno della sezione "Trasparenza valutazione e merito" del sito istituzionale.

Nella sezione "Trasparenza valutazione e merito" del sito istituzionale sarà attivata una finestra di dialogo con gli utenti sullo stato di attuazione del programma della trasparenza utilizzando un plug-in comments di Facebook, canale social attivato dall'Ente nel corso del 2011 così come previsto nel Programma Triennale 2011-2013.

Nella sezione Trasparenza del sito sarà data evidenza di quali contenuti del Programma – l'aggiornamento dello stesso sono frutto del confronto con gli stakeholder.

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

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).

Il programma 2011-2013 ha già individuato i soggetti deputati al monitoraggio interno sull'attuazione del programma: l'Organismo indipendente di valutazione (OIV). Con deliberazione di Giunta Camerale n. 127 del 12/10/2010, il prof. **Michele REA**, ordinario di Economia Aziendale presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi G.D'Annunzio di Chieti-Pescara, è stato nominato titolare dell'**Organismo Indipendente di Valutazione** per la durata di tre anni. Con provvedimento n. 11 del 16/02/2011, il Segretario Generale ha istituito il gruppo di lavoro a supporto dell'Organismo Interno di Valutazione (come previsto all'art. 14 comma 9 del D.Lgs. 150/2009) composto dai responsabili dei Servizi/Uffici maggiormente coinvolti nel ciclo di gestione della performance, come di seguito elencati:

- Dott.ssa Virginia Lalli, Responsabile del Servizio "Affari Generali, segreteria organi, controllo di gestione, servizi ausiliari";
- Dott. Gianluca De Santis, Responsabile dell'Ufficio "Promozione e comunicazione, URP" e referente del Piano per la Trasparenza ed Integrità;
- Sig. Fabrizio Rosini, Responsabile dell'Ufficio "Risorse Umane relazioni sindacali" e referente del Piano della Performance".

Lo stato di attuazione del Piano della Trasparenza sarà monitorato semestralmente e la realizzazione delle singole attività di cui al capitolo 4. di questo documento (v. pagina 13), saranno monitorate con gli strumenti di verifica indicati.