

**Camera di Commercio Industria Artigianato
e Agricoltura di Pavia**



Camera di Commercio
Pavia



Piano di prevenzione della corruzione

2015-2017

Approvato con deliberazione
della Giunta Camerale n. del 2015

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE.....	4
2.1 ASSETTO ISTITUZIONALE.....	4
2.2 ASSETTO ORGANIZZATIVO	5
2.3 ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI.....	8
3. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E DI ADOZIONE DEL PIANO.....	9
3.1 OBIETTIVI STRATEGICI E COLLEGAMENTO DEL PIANO DELLA PERFORMANCE.....	9
3.2 UFFICI COINVOLTI PER L'INDIVIDUAZIONE DEI CONTENUTI DEL PIANO	9
4. AREE DI RISCHIO E MISURE ADOTTATE	11
4.1 METODOLOGIA	11
4.2 AMBITI DI INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI RISCHIO	12
4.3 ANALISI DEI SOTTO-PROCESSI	12
4.4 MISURE DI PREVENZIONE DEL RISCHIO OBBLIGATORIE.....	15
5. PROGRAMMA TRIENNALE 2014-2016 PER LA TRASPARENZA E INTEGRITÀ.....	16
5.1 STATO DI ATTUAZIONE	16
5.2 PROGRAMMAZIONE 2014-2016	17
5.2.1 Amministrazione trasparente	17
5.2.2 Accesso civico	18
5.2.3 Coinvolgimento degli Stakeholder.....	18
6. PIANO FORMATIVO	19
7. CODICE DI COMPORTAMENTO	20
8. ALTRE INIZIATIVE	20
8.1 TUTELA DEL DIPENDENTE CHE EFFETTUA SEGNALAZIONI DI ILLECITO.....	20
8.2 CONTROLLI RELATIVI ALLE CAUSE DI INCONFERIBILITÀ ED INCOMPATIBILITÀ DEGLI INCARICHI INTERNI	21
8.3 PARTECIPAZIONE A COMMISSIONI INTERNE PER LA SELEZIONE DEL PERSONALE E SCELTA DEL CONTRAENTE	21
8.4 ULTERIORI MISURE.....	21
9. MODALITÀ DI CONTROLLO DELL'EFFICACIA DEL PTPC	23
9.1 MONITORAGGIO INTERNO.....	23
9.2 STRUMENTI DI AUDIT	23
PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE 2013-2016 - ALLEGATI	24

1. Premessa

Con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) la Camera di Commercio di Pavia definisce le strategie per prevenire i fenomeni di corruzione, assicurando l'accessibilità da parte dell'utenza ai dati e alle informazioni concernenti il funzionamento dell'Ente, anche per consentire forme diffuse di controllo sociale a tutela della legalità e dell'integrità, secondo i principi espressi nella legge 190/2012.

La validità delle azioni finalizzate a contrastare la corruzione è legata all'implementazione di un processo di *risk management* basato sulla stima degli eventi - e delle relative conseguenze - in grado di incidere sulle attività e gli obiettivi dell'organizzazione, nonché sullo sviluppo delle specifiche strategie di contenimento del rischio.

Alla base degli interventi previsti nel PTPC vi sono i valori fondamentali enunciati nello Statuto dell'Ente e nel d. lgs. n. 150/2009, che improntano le attività dell'Ente ai seguenti criteri:

- efficacia, intesa come capacità dell'Ente di raggiungere gli obiettivi programmati;
- efficienza, intesa come capacità di raggiungere gli obiettivi con il minor impiego di risorse disponibili, ovvero come capacità di raggiungere i massimi risultati con i mezzi disponibili;
- economicità, intesa come capacità di raggiungere gli obiettivi richiedendo il minor sacrificio possibile alla collettività in termini di costi;
- semplificazione amministrativa;
- imparzialità e trasparenza;
- pari opportunità.

Il presente Piano costituisce l'aggiornamento annuale del documento approvato dalla Giunta Camerale per la prima volta con deliberazione n. 21 del 18.2.2014, su proposta del Responsabile della prevenzione della corruzione, nominato nella persona del Segretario Generale.

Gli aspetti rilevanti del PTPC sono:

- l'indicazione dei **soggetti** coinvolti nella prevenzione con i relativi compiti e le responsabilità (Responsabile della prevenzione, dirigenti, dipendenti che operano nelle aree di rischio);
- l'individuazione delle **aree di rischio**, che tengono conto anche delle aree indicate come obbligatorie dall'art. 1, comma 16, l. n. 190/2012;
- la specificazione di tutte le **misure** previste, comprese quelle indicate dalla l. n. 190 del 2012, e dal Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con delibera dell'ANAC n. 72/2013, con riferimento al collegamento ai soggetti chiamati all'attuazione;

- l'indicazione dei **tempi** e delle **modalità di valutazione**, controllo dell'efficacia del Piano adottato e gli interventi di implementazione e miglioramento del suo contenuto;
- l'inserimento, quale sezione del PTPC, del **Piano Triennale di Trasparenza e Integrità**, coordinando gli adempimenti relativi agli obblighi di trasparenza previsti nel d.lgs. n. 33/2013 con le aree di rischio;

2. Organizzazione e funzioni dell'amministrazione

2.1 Assetto Istituzionale

Il meccanismo rappresentativo su cui si basa l'assetto degli organi camerali ai sensi della legge n. 580/1993 s.m.i prevede uno stretto collegamento con il mondo associativo delle imprese e con gli organismi rappresentativi dei lavoratori, dei consumatori e dei professionisti. Tale assetto consente all'Ente camerale di sintetizzare gli interessi dei vari settori che incidono sullo sviluppo economico del territorio.

Sinteticamente le funzioni degli organi camerali sono le seguenti:

Consiglio – art. 10 Statuto	E' l'organo collegiale con compiti di indirizzo strategico, quale espressione degli interessi generali della comunità economica. In particolare: - approva lo Statuto Camerale; - elegge il Presidente e la Giunta; - determina gli indirizzi generali e il Programma Pluriennale; - approva la Relazione Previsionale e Programmatica, il Preventivo annuale e il Bilancio di Esercizio.
Presidente –art. 22 Statuto	E' eletto dal Consiglio, ha la rappresentanza della Camera ed è titolare della funzione inerente i rapporti dell'amministrazione con l'esterno.
Giunta – art. 17 Statuto	E' l'organo collegiale esecutivo che gestisce le risorse camerali e attua gli indirizzi programmatici fissati dal Consiglio; approva il budget direzionale; gli atti necessari a realizzare i programmi del Consiglio, definisce ed assegna gli obiettivi al Segretario Generale e ne verifica il raggiungimento; approva le partecipazioni camerali e designa i rappresentanti negli organismi esterni; approva la costituzione delle Aziende Speciali e vigila sulla gestione.
Collegio dei Revisori – art. 26 Statuto	E' l'organo collegiale di controllo interno nominato dal Consiglio; vigila sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione, redige la relazione al Preventivo Annuale e al Bilancio di Esercizio come predisposti dalla Giunta per l'approvazione del Consiglio.
Consulta provinciale delle Professioni – art. 15 Statuto	E' un Organo collegiale con funzioni consultive nelle materie riguardanti le azioni della Camera incidenti sull'esercizio delle attività professionali.

2.2 Assetto organizzativo

A seguito della chiusura dell'ufficio staccato di Vigevano, a decorrere dal 2014 la Camera di Commercio dispone di una sola sede ubicata a Pavia, in via Mentana n.27. L'Ente dispone inoltre di Sale di Contrattazione Merci a Pavia, Voghera e Mortara.

Il finanziamento della Camera poggia principalmente su due voci di entrata:

- *diritto annuale*, dovuto in misura variabile da tutti gli iscritti al Registro Imprese;
- *diritti di segreteria*, costituiti dai corrispettivi pagati dagli utenti per i servizi amministrativi resi dalla Camera.

Come noto con la disposizione contenuta nell'art. 28 della legge n. 114/2014, che ha convertito il decreto n. 90/2014, è divenuta operativa la riduzione degli introiti derivanti dal diritto annuale, secondo un percorso che prevede il taglio di tali entrate, nella misura del 35% nel 2015, del 40% nel 2016 e del 50% nel 2017.

E' previsto anche un riordino generale del sistema camerale, da attuarsi secondo criteri di efficienza, attraverso l'accorpamento degli enti, nonché lo svolgimento delle funzioni in forma associata.

Per alcune attività di servizio alle imprese l'Ente si avvale della professionalità della propria Azienda speciale **PaviaSviluppo**, che agisce in modo integrato con l'organizzazione camerale.

La Camera di Commercio nell'esercizio della propria mission utilizza avanzati sistemi di comunicazione e di gestione delle informazioni, in grado di gestire in modalità informatica e per via telematica una elevata percentuale dei procedimenti amministrativi.

Vengono utilizzati applicativi per il protocollo informatico, la gestione delle personale (rilevatore automatico delle presenze) e un sistema informatico integrato di contabilità e di gestione dei flussi di cassa.

I dipendenti dispongono di una casella di posta personale ad uso ufficio ed hanno accesso alla rete Internet. L'Ente è dotato di una casella PEC istituzionale, collegata con il programma di protocollo informatico, in modo da agevolare la protocollazione in uscita della corrispondenza in forma decentrata da parte delle singole unità organizzative.

La rete intranet consente di reperire i moduli in uso per la fruizione dei diversi istituti contrattuali (ferie, permessi brevi, permessi retribuiti, lavoro straordinario, ecc.) da parte dei dipendenti e i moduli di richiesta di materiali di cancelleria e di fornitura di beni e servizi. Inoltre l'Ente individua quale priorità strategica la predisposizione di servizi on line per l'utenza e l'adozione di applicativi per la gestione digitale integrata dei procedimenti.

La Camera si articola in due aree direzionali dedicate rispettivamente ai Servizi Istituzionali - diretta dall'unico Dirigente che svolge le funzioni di Vice Segretario generale e

Conservatore del Registro imprese - e ai Servizi Promozionali, diretta ad interim dal Segretario Generale. Alle dirette dipendenze di quest'ultimo sono collocate le funzioni di supporto (Ragioneria, Provveditorato, ufficio Risorse umane) e quelle di Affari generali (comprese le funzioni di raccordo con gli organi istituzionali).

La gestione dei singoli servizi (Risorse e patrimonio, Registro Imprese, Regolazione del mercato, Promozione dell'economia locale) è affidata a quattro responsabili di Posizione organizzativa appositamente incaricati.

Con 10 responsabili di ufficio, ossia uno ogni 5,4 addetti, l'organizzazione esprime un elevato tasso di diffusione delle responsabilità.

Alla data di redazione del presente Piano risultano impiegati presso l'Ente 61 dipendenti (Segretario Generale – un Dirigente – 59 dipendenti) di cui 45 donne e 16 uomini. La distribuzione del personale per categorie, che peraltro non ha subito variazioni rispetto alla data di approvazione del Piano 2013-2016, evidenzia una naturale concentrazione in categoria C (42%) seguita dalla B (34%). I dipendenti di categoria D (11) rappresentano il 19% sul totale e quelli di categoria A il 5%.

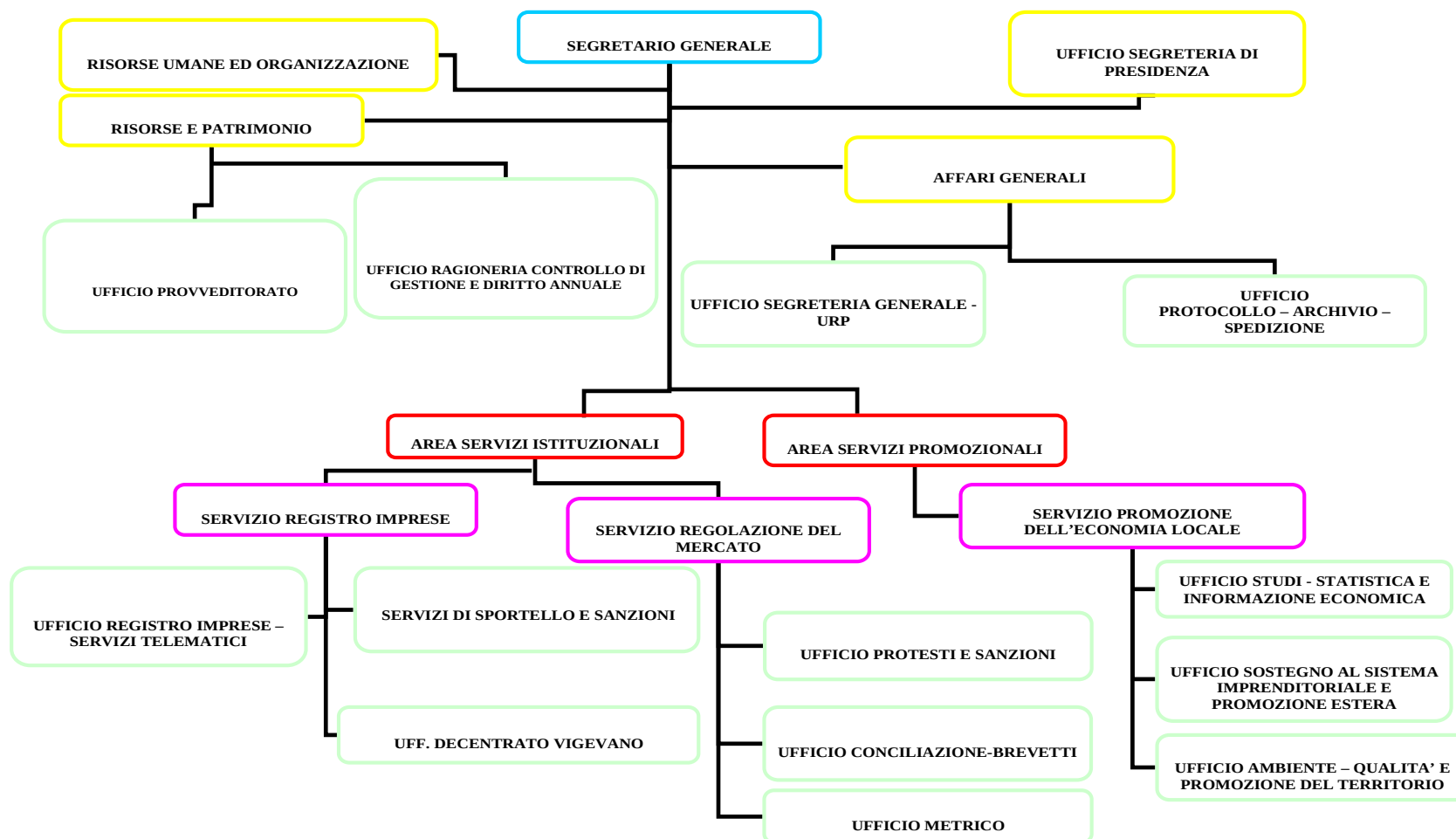
Il personale laureato (laurea breve o specialistica) rappresenta il 24% delle risorse in servizio (esclusi i dirigenti), di cui il 10% in Categoria D, mentre il 52% del personale possiede un titolo di studio di scuola media superiore ed il 24% ha un titolo di istruzione fino alla scuola dell'obbligo.

Sotto il profilo dell'età anagrafica il personale – compresa la dirigenza – con riferimento all'anno 2014 - è distribuito per il 28% nella fascia di età 40-49 anni, per il 29% nella fascia 50-54 anni. Significativa è la quota di dipendenti di età superiore ai 54 anni, che raggiunge il 36%. Si evidenzia un elevato grado di femminilizzazione, un apprezzabile tasso di scolarizzazione e un'età media piuttosto elevata. Quest'ultima caratteristica è da ricondurre anche ai vincoli assunzionali introdotti a partire dalla legge finanziaria 2005 e tuttora vigenti che giocano in concomitanza con il posticipo dell'età pensionabile, annullando il turn-over.

Il tasso di assenteismo rimane più che contenuto, risultando inferiore del 30% rispetto alla media del cluster di riferimento rilevato nell'ambito dell'indagine di benchmarking condotta nel 2014 (35 giorni rispetto ad una media di 49).

Nell'anno 2014 non si sono verificate cessazioni dal servizio e non sono state effettuate assunzioni, stante i numerosi obblighi e vincoli imposti dal legislatore volti alla riduzione della spesa pubblica. Il livello di copertura della dotazione organica (che prevede 80 unità a fronte di n. 59 dipendenti in servizio) è attualmente pari solo al 74%.

Il modello organizzativo è sinteticamente rappresentato dall'organigramma, aggiornato con Ordine di Servizio n. 7 /2013 e riportato nella pagina seguente.



Oltre alle articolazioni evidenziate nell'organigramma sopra riportato, sono state individuate le seguenti ulteriori unità organizzative di staff:

- Ufficio per i Procedimenti Disciplinari, competente per l'applicazione delle sanzioni disciplinari, secondo quanto previsto dalla legge e dai CCNL, composto dal Segretario Generale, dal Dirigente di Area e dal Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane e Organizzazione;
- Nucleo Ispettivo, con funzioni di controllo in materia di incarichi extra ufficio da parte del personale dipendente e dirigente, composto dal Segretario Generale, dal Dirigente di Area, dal Responsabile del Servizio Risorse e Patrimonio, e dal Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane e Organizzazione.

2.3 Attività e servizi erogati

La Camera di Commercio di Pavia svolge in sintesi le seguenti attività e servizi:

1. **attività dell'anagrafe economica:** tenuta del registro imprese, di albi, elenchi, ruoli, nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa; rilascio di certificazioni ed atti, il rilascio di autorizzazioni e licenze per attività in Italia e all'estero; le attività sono svolte in un'ottica di costante miglioramento del livello di efficienza dei servizi, attraverso una sempre più estesa telematizzazione delle relative procedure;
2. **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;
3. **attività di regolazione del mercato:** gestione delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (arbitrato, mediazione civile e commerciale); Attività di vigilanza in tema di sicurezza e conformità dei prodotti, attività sanzionatoria nelle materie attribuite per legge alla competenza degli Enti camerali; compiti di sorveglianza e controllo sul territorio (metrologia, tenuta Registro informatico protesti, controllo clausole vessatorie e predisposizione contratti tipo, tutela della proprietà intellettuale), finalizzate alla tutela della fede pubblica e dei consumatori ed al corretto funzionamento del mercato;
4. **attività di supporto interno e di amministrazione:** funzioni essenziali per il funzionamento della struttura camerale e il raggiungimento dei fini istituzionali dell'Ente. Vi rientrano: l'attività di contabilità interna, tesoreria e finanza, il provveditorato, l'attività di gestione del diritto annuo, l'attività di gestione delle risorse umane; le attività di supporto e di raccordo con gli Organi istituzionali.

Per una rappresentazione completa delle attività svolte si rinvia alla mappa dei processi camerali di cui all'allegato n. 1.

3. Procedimento di elaborazione e di adozione del Piano

3.1 Obiettivi strategici e collegamento del piano della performance

Il presente Piano, adottato dalla Giunta Camerale con deliberazione n. [REDACTED] del 20 aprile 2015, tiene conto delle priorità strategiche individuate negli strumenti di programmazione dell'Ente.

In particolare la Relazione Previsionale e Programmatica 2015 (approvata con provvedimento del Consiglio n. 9 del 31.10.2014), identifica le linee di azione volte al recupero di efficienza per far fronte ai tagli dalla riduzione delle entrate del diritto annuale, cercando nuove prospettive e ipotizzando nuove modalità di raffronto con le esigenze degli utenti. La valorizzazione delle competenze e delle professionalità interne viene indirizzata al rafforzamento del rapporto diretto con le imprese per intercettarne i bisogni e offrire opportunità, prevedendo di ampliare la gamma dei servizi semi-professionali e pre-competitivi.

A differenza che negli anni passati – in ragione del taglio delle entrate da diritto annuo che impatta sulla previsione di spesa per interventi economici - non sono stati programmati interventi diretti di agevolazione alle imprese tramite bandi.

In questo scenario si riafferma l'importanza di garantire l'imparzialità e la correttezza nell'operato della Camera di Commercio, quale Pubblica Amministrazione tesa al soddisfacimento dei bisogni della comunità.

Il PTPC viene aggiornato in parallelo con il Piano della Performance, strumento che individua in concreto gli obiettivi, gli indicatori e i target che l'Ente si propone di raggiungere e misurare nel periodo di riferimento tenendo conto delle aspettative degli stakeholder. In particolare la Relazione Previsionale e Programmatica 2015 prospetta interventi mirati in materia di formazione del personale sulla normativa anticorruzione e il proseguimento delle azioni volte a garantire la trasparenza amministrativa (v. anche il cap. 5- Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità).

3.2 Uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Piano

L'Ente ha attuato un'attenta valutazione dei rischi di corruzione derivanti dall'esercizio della propria attività istituzionale e dai processi di supporto ad essa collegati.

I soggetti che, riassumendo, concorrono alla prevenzione dei fenomeni corruttivi all'interno dell'Ente sono:

- La Giunta camerale, che:
 - o designa il Responsabile della prevenzione (art. 1, c. 7, della legge 190/2012);

- o adotta il PTPC e i suoi aggiornamenti, comunicandoli al Dipartimento della Funzione Pubblica;
- o adotta gli atti di indirizzo di carattere generale
- Il Responsabile della prevenzione, che:
 - o svolge i compiti indicati dalla legge 190/2012;
 - o vigila sulla corretta attuazione del PTPC;
- I Dirigenti e i responsabili degli uffici e dei servizi, che nell'ambito delle strutture ad essi assegnate:
 - o verificano e osservano le misure individuate nel PTPC
 - o svolgono attività informativa nei confronti del Responsabile e dell'Autorità giudiziaria (art. 16 d.lgs. n. 165 del 2001; art. 20 dpr n. 3 del 1957; art. 1, comma 3, legge n. 20 del 1994, art. 331 cpp);
 - o partecipano al processo di gestione del rischio attraverso un continuo controllo sul regolare svolgimento degli uffici di rispettiva competenza (sia nei confronti del personale ad essi assegnato che nei confronti dei procedimenti amministrativi);
 - o verificano l'osservanza del Codice di comportamento;
 - o adottano e/o propongono, ove non di rispettiva competenza, misure di prevenzione e/o organizzative;
- I dipendenti e i collaboratori a qualsiasi titolo della Camera di Commercio, che:
 - o partecipano al processo di gestione del rischio;
 - o osservano le prescrizioni del PTPC;
 - o segnalano situazioni di illecito al dirigente competente;
 - o segnalano situazioni di conflitto di interesse.

Di seguito si riporta una tabella sintetica con la visualizzazione dei compiti e dei relativi responsabili.

Indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del PTPC		
Fase	Attività	Soggetti responsabili
Elaborazione/aggiornamento del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Promozione e coordinamento del processo di formazione del Piano	Giunta camerale Responsabile anticorruzione (Segretario Generale) - Nucleo di valutazione
	Individuazione dei contenuti del Piano	Dirigenti - responsabili p.o.- responsabile ufficio risorse umane e organizzazione
	Redazione	Responsabile anticorruzione - Gruppo di supporto giuridico

Adozione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione		Giunta camerale
Attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Attuazione delle iniziative del Piano ed elaborazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati	Strutture/uffici indicati nel Registro di rischio
	Controllo dell'attuazione del Piano e delle iniziative ivi previste	Responsabile della prevenzione anticorruzione con il supporto del Dirigente e dei responsabili degli uffici e dei servizi
Monitoraggio e audit del Piano Triennale di prevenzione della corruzione	Attività di monitoraggio periodico da parte di soggetti interni delle p.a. sulla pubblicazione dei dati e sulle iniziative in materia di lotta alla corruzione.	Soggetto/i indicati nel Registro del Rischio
	Audit sul sistema della trasparenza ed integrità. Attestazione dell'assolvimento degli obblighi in materia di mitigazione del rischio di corruzione.	Nucleo di valutazione

4. Aree di rischio e misure adottate

4.1 Metodologia

Dall'esperienza acquisita, pur tenendo sempre alta la vigilanza interna, si ritiene che il rischio debba ritenersi moderatamente basso in ogni settore di attività, anche in conseguenza del fatto che i procedimenti amministrativi sono in gran parte informatizzati e consentono la tracciabilità delle attività poste in essere dai singoli dipendenti.

Ciò premesso, si ritiene di confermare la metodologia stabilita nel 2014 in sede di prima approvazione del Piano, tramite la stesura di una mappa dei processi (allegato 1) sulla base dello schema elaborato per il sistema camerale da Unioncamere nazionale, intendendosi per "processo" un insieme di attività interconnesse e finalizzate a un servizio destinato a soggetti interni o esterni all'amministrazione. Pertanto il concetto di processo è più ampio di quello di procedimento amministrativo di cui alla l. 241/1990, e ricomprende anche le operazioni e le attività preordinate all'emissione di atti di natura non provvedimentale, nonché le procedure di natura privatistica. L'analisi ha evidenziato i processi da escludere in quanto non ritenuti significativamente passibili di fatti corruttivi.

I processi ritenuti sensibili sotto il profilo del rischio di corruzione sono stati sottoposti a ulteriore analisi, allo scopo di individuare e graduare i parametri di probabilità (del verificarsi) e impatto (danno potenziale) necessari al prosieguo dell'analisi del rischio.

Le aree di rischio sono state articolate in sotto-processi in relazione all'appartenenza alla stessa tipologia procedurale, tenendo conto principalmente delle quattro aree individuate dal legislatore (art. 1, comma 16 della l. 190/2012), ma estendendo comunque l'analisi alla totalità dei processi.

4.2 Ambiti di individuazione delle aree di rischio

In conformità alle linee guida contenute nel PNA e in riferimento all'art. 1, comma 16 della l. 190/2012, in termini di priorità vengono individuati i livelli essenziali di prestazioni da assicurare mediante la trasparenza amministrativa di determinati procedimenti nelle aree obbligatorie di rischio, contrassegnate dalle lettere A, B, C, e D del prospetto seguente, a cui si aggiunge l'area dei controlli (E). Rispetto allo scorso anno vengono introdotte anche l'area F e l'area G, riguardanti rispettivamente la mediazione finalizzata alla conciliazione e lo sgravio di cartelle esattoriali per il Diritto Annuo.

<i>Quadro delle Aree di rischio</i>	
A)	acquisizione e progressione del personale
B)	affidamento di lavori, servizi e forniture
C)	provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario
D)	provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario
E)	vigilanza e controlli nell'ambito della regolazione del mercato
F)	mediazione finalizzata alla conciliazione
G)	Sgravio cartelle esattoriali Diritto Annuale

4.3 Analisi dei sotto-processi

Per individuare i livelli di rischio dei processi e dei sotto-processi è stato seguito il metodo di standardizzazione proposto nel PNA, attribuendo – all'interno del registro del Rischio all. 2 - un *range* di punteggi per gli indici di valutazione della probabilità e dell'impatto riportati nella tabella seguente:

Indici di valutazione della probabilità	Indici di valutazione dell'impatto
Discrezionalità	Impatto organizzativo
Rilevanza esterna	Impatto economico
Complessità del processo	Impatto reputazionale
Valore economico	Impatto organizzativo, economico e sull'immagine
Frazionabilità del processo	

L'analisi del rischio ha portato a individuare un livello di sotto-processi riferito a ognuna delle sei aree definite al paragrafo precedente, come esposto nella tabella riportata alle pagine seguenti.

Rispetto alla prima definizione del PTPC si è ritenuto di aggiungere nell'ambito dell'area B la gestione dei procedimenti relativi al diritto annuale, con particolare riferimento alle richieste di sgravio.

AREE DI RISCHIO		
Processi	Sotto-processi	U.O.R.
A) Area: acquisizione e progressione del personale [B.1.1. Acquisizione e gestione risorse umane]	A.01 Reclutamento di personale a tempo indeterminato, determinato e progressioni di carriera verticali A.02 Progressioni di carriera economiche A.03 Conferimento di incarichi di collaborazione A.04 Contratti di somministrazione lavoro A.05 Attivazione di distacchi di personale A.06 Attivazione di procedure di mobilità	Risorse umane
B) Area: affidamento di lavori, servizi e forniture [B.2.1 Fornitura di beni e servizi]	B.01 Definizione dell'oggetto dell'affidamento B.02 Individuazione dello strumento/istituto per l'affidamento B.03 Requisiti di qualificazione B.04 Requisiti di aggiudicazione B.05 Valutazione delle offerte B.06 Verifica dell'eventuale anomalia delle offerte B.07 Procedure negoziate B.08 Affidamenti diretti B.09 Revoca del bando B.10 Redazione del cronoprogramma B.11 Varianti in corso di esecuzione del contratto B.12 Subappalto B.13 Utilizzo di rimedi di risoluzione delle controversie alternativi a quelli giurisdizionali durante la fase di esecuzione del contratto	Risorse e patrimonio/ Provveditorato
C) Area: provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario;		
C.1. Processi anagrafico-certificativi		
C.1.1 – Tenuta Registro Imprese (RI), Repertorio Economico Amministrativo (REA), Albo Artigiani (AA)	C.1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA C.1.1.2 Iscrizioni d'ufficio al RI/REA/AA C.1.1.3 Cancellazioni d'ufficio al RI/REA/AA C.1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) C.1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci C.1.1.6 Attività di sportello (front office) C.1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Registro Imprese Registro Imprese Registro Imprese Serv. di sportello Registro Imprese Serv. di sportello Registro Imprese
C.2.1 Protesti	C.2.1.1 Gestione istanze di cancellazione C.2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti	Protesti-Sanzioni
C.2.2 Brevetti e marchi	C.2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi C.2.2.2 Rilascio attestati	Conciliazione-Brevetti
C.2.5 Metrologia legale	C.2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Metrico

Processi	Sotto-processi	U.O.R.
D) Area: provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per i destinatario		
D.1.3 Promozione territorio e imprese	D.01 Erogazione di incentivi, sovvenzioni e contributi finanziari a privati	Serv. Promozione Economia locale
	D.02 Concessione di contributi per effetto di specifici protocolli d'intesa o convenzioni sottoscritti con enti pubblici o con organismi, enti e società a prevalente capitale pubblico	Serv. Promozione Economia locale
E) Area: Sorveglianza e controlli		
C.2.5 Attività in materia di metrologia legale	C.2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Metrico
C. 2.7 Regolamentazione del mercato	C.2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti C.2.7.2 Manifestazioni a premio	Servizio Regolazione del Mercato
C. 2.8 Sanzioni amministrative ex L. 689/81	C.2.8.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81 C.2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Protesti-Sanzioni
F) Area: Risoluzione delle controversie	F.1 Gestione mediazione e conciliazioni	
G) Area: Riscossione del Diritto Annuale	G.1 Richieste di sgravio relative alla riscossione del diritto annuale	

4.4 Misure di prevenzione del rischio

Le misure di prevenzione del rischio adottate dall'ente si concentrano sulle seguenti direttrici

- trasparenza: verifica del corretto e tempestivo adempimento relativamente agli obblighi previsti dal d. lgs. n. 33/2013 riguardo alla pubblicazione dei dati e dei documenti rilevanti nella sezione "Amministrazione trasparente;
- codice di comportamento dell'ente: verifica circa il costante assolvimento delle prescrizioni contenute;
- rotazione del personale addetto alle aree a rischio di corruzione, limitatamente ai processi in cui la le disponibilità dell'organico lo consentono;
- astensione in caso di conflitto di interesse
- disciplina sulle autorizzazioni allo svolgimento di attività e incarichi extra-istituzionali
- disciplina sul conferimento di incarichi dirigenziali in caso di particolari attività o incarichi precedenti
- disciplina delle specifiche incompatibilità per posizioni dirigenziali
- disciplina per lo svolgimento di attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro
- disciplina per la formazione di commissioni, assegnazioni agli uffici, conferimento di incarichi dirigenziali in caso di condanna penale per delitti contro la P.A.

- sistemi di tutela del dipendente che effettua segnalazioni di illecito - formazione del personale
- azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile
- provvedimenti disciplinari;
- informatizzazione dei processi
- accesso telematico a dati, documenti e procedimenti
- monitoraggio sul rispetto dei tempi medi procedurali

Al paragrafo 8.4 sono inoltre riportate le ulteriori misure individuate dall'Ente. Nell'ambito di tale elenco sono state identificate le concrete misure da applicare nel contesto dei singoli sottoprocessi per garantire un'azione più efficace contro i rischi di fenomeni di corruzione, come indicato nel Registro del Rischio (allegato 2), che determina anche gli obiettivi e le responsabilità.

Le misure individuate saranno poste in essere all'occorrenza, in relazione alle specifiche esigenze legate alle fasi procedurali per le quali sono ipotizzate particolari fattispecie di rischio; i responsabili sono tenuti a monitorare l'adozione delle misure entro la fine del 2015, ferma restando la tempistica relativa all'applicazione delle misure consistenti nell'aggiornamento dei dati da pubblicare nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale (vedi Sezione 5) ai sensi del d. lgs. n. 33/2013, come specificato nella deliberazione Civit n. 50/2013.

Sono in fase di attuazione alcune azioni di carattere specifico e trasversale preposte anche ad arginare i fenomeni corruttivi, a garanzia di maggiori livelli di equità e di parità di trattamento, e in particolare:

- la verbalizzazione delle verifiche ispettive;
- l'ampliamento del portafoglio dei processi servizi gestiti in forma digitale integrata; a tal proposito il processo delle determinazioni dirigenziali è stato informatizzato a decorrere da febbraio 2015. Entro la fine dell'anno anche il processo delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio verrà gestito tramite LWA (Legal Work Act);
- entro la fine del 2015 verrà attuata la digitalizzazione dei processi, attraverso l'acquisizione di un nuovo applicativo per la gestione documentale (Gedoc);

Il Responsabile della prevenzione della corruzione ogni anno entro i termini di legge trasmette all'Organo di indirizzo politico una relazione recante i risultati dell'attività svolta, la quale è pubblicata sul sito camerale ai sensi dell'art. 1 comma 14 della Legge 190/2012.

5. Programma Triennale 2015-2017 per la trasparenza e integrità

5.1 Stato di attuazione

La Camera di Commercio di Pavia ha fatto propri i principi di *open government*, favorendo la massima accessibilità ai propri documenti e sostenendo il diritto da parte dell'intera collettività di prendere visione di tutte le informazioni pubbliche in un'ottica finalizzata a stimolare la più ampia partecipazione dei cittadini nei processi decisionali.

L'adozione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità è in stretta sintonia con il PTPC, poiché il suo scopo non è unicamente fornire agli stakeholder e ai cittadini/utenti una quantità rilevante di informazioni sulle attività dell'Ente, ma anche quella di introdurre i concetti di trasparenza ed integrità nell'agire quotidiano degli uffici e dei servizi camerali. Conseguentemente il Programma Triennale è stato individuato come sezione del PTPC, in conformità agli indirizzi espressi nel Piano Nazionale Anticorruzione.

Nello scorso anno stati delineati i compiti dei responsabili in merito all'aggiornamento dei dati nella sezione *Amministrazione trasparente* del sito istituzionale, che ha sostituito la sezione "Trasparenza, valutazione e merito", già prevista dall'art. 11 del d.lgs. n. 150/2009.

Per operare più efficacemente viene utilizzato l'applicativo gestionale del Dipartimento della Funzione Pubblica, messo a disposizione gratuitamente dal sito "Gazzetta amministrativa". Tramite accesso dalla home page l'utente può selezionare l'apposito banner, da cui avviene il collegamento diretto ad *Amministrazione trasparente*, articolata in sotto-sezioni di primo e di secondo livello corrispondenti alle diverse tipologie di dati da pubblicare, come indicato nell'allegato A del d.lgs. n. 33/2013 e nell'allegato 1 alla delibera Civit n. 50/2013.

Nel 2014 tale sezione è stata implementata con i contenuti e la modulistica atti a facilitare l'esercizio dell'accesso civico. Inoltre è stato attivato un servizio on line che consente l'accesso ai documenti amministrativi, disciplinato dalla legge n. 241/1990.

5.2 Programmazione 2014-2016

5.2.1 Amministrazione trasparente

Come evidenziato nella precedente edizione del Programma, l'Ente ha deciso di acquisire da Infocamere scpa l'applicativo *Publicamera*, finalizzato a facilitare l'estrapolazione delle diverse tipologie di informazioni oggetto di pubblicazione in *Amministrazione trasparente*, tramite il collegamento automatico ad altri applicativi utilizzati dalla Camera contenenti le corrispondenti banche dati, in particolare nell'ambito della contabilità (Oracle applications, EPM), della gestione delle retribuzioni, (Sipert), per i dati sui compensi, i premi erogati e il conto annuale, i benefici e le sovvenzioni (Cerc - Agef). Il tutto con minor dispendio di risorse in termini di tempo da parte del personale preposto all'inserimento dei dati e al monitoraggio sulla correttezza dei contenuti del sito.

Infocamere inoltre garantisce la qualità, l'integrità, la completezza, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità e la riutilizzabilità dei dati pubblicati.

A tal riguardo si evidenzia che per il sopravvenire di ulteriori incombenze, si è protratta oltre il previsto la fase di sperimentazione dei sistemi di interoperabilità che dovrebbero consentire un aumento dell'efficienza nel caricamento di diverse tipologie di dati e documenti.

Pertanto costituisce una priorità per il 2015 la conclusione della fase di test al fine di raggiungere la piena operatività dell'applicativo.

Durante il periodo di riferimento verranno individuati obiettivi indirizzati a monitorare il sito istituzionale, con riferimento all'accessibilità, all'efficienza, all'aggiornamento continuo, allo *storage* di dati, al sovraccarico di informazioni e al livello di sicurezza, anche in vista delle relazioni da predisporre a cura del Nucleo di Valutazione.

Nella consapevolezza che la garanzia della più ampia accessibilità consenta all'utenza di partecipare proattivamente al perseguimento alle linee strategiche dell'Ente, prevenendo i fenomeni di cattiva amministrazione, una particolare importanza viene data ai controlli sul tempestivo aggiornamento delle sottosezioni che contengono i dati e i documenti sull'organizzazione, sui consulenti e collaboratori, sul personale, sulla performance, sui bilanci, sui bandi di gara e contratti, sulle sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici, sui provvedimenti, sulle attività e i procedimenti.

5.2.2 Accesso civico

Il diritto è riconosciuto a chiunque intenda ottenere, gratuitamente e senza obbligo di motivazione, documenti, informazioni e dati previsti dal decreto n. 33/2013, ove ne sia omessa la pubblicazione. La relativa richiesta va presentata al Responsabile della trasparenza, che si pronuncia sulla stessa.

L'accesso civico è riconosciuto anche per tutti i documenti, informazioni e dati riconosciuti pubblici dalla legge, fermi i limiti di cui all'art. 24 della legge n. 241/1990.

Nel sito istituzionale viene segnalata la possibilità di utilizzare anche i canali telematici per esercitare tale diritto.

5.2.3 Coinvolgimento degli Stakeholder

Come sopra evidenziato, la Camera di Commercio - in quanto Ente pubblico che svolge funzioni di interesse generale - considera propri interlocutori non solo il sistema delle imprese, ma anche tutti i soggetti pubblici (istituzioni) e privati (associazioni, lavoratori, cittadini) che interagiscono con il sistema economico del territorio.

Il coinvolgimento degli *stakeholder* è necessario sia a supporto dell'elaborazione della strategia dell'ente camerale, sia in fase di controllo sugli effetti che le attività svolte hanno prodotto sullo sviluppo del territorio. Essi 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 tengono conto.

La pubblicità dei dati inerenti all'organizzazione e all'erogazione dei servizi consentirà il concreto esercizio dell'apporto propositivo da parte degli *stakeholder*, ai quali sarà fornita

occasione di verificare il rapporto tra gli obiettivi di performance, i costi, le risorse umane ed economiche dedicate ed i risultati attesi e raggiunti.

I contenuti del presente Programma potranno essere oggetto di confronto con le associazioni di consumatori o utenti in apposita giornata dedicata alla trasparenza, occasione per la raccolta di osservazioni utili a un continuo miglioramento dei servizi offerti.

6. Piano formativo

Il processo di riforma delle Camere di Commercio in atto ed in particolare la drastica riduzione del diritto annuale, introdotta dall'art. 28 del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito in legge 11 agosto 2014 n. 114, impone un ripensamento delle strategie organizzative e gestionali dell'Ente.

Come evidenziato nella Relazione Previsionale e Programmatica 2015 – approvata dal Consiglio camerale con deliberazione n. 9 del 31 ottobre 2014 - diventa, pertanto cruciale un' incisiva modifica degli interventi formativi diretti allo sviluppo delle competenze delle risorse umane, non solo in termini di conoscenze e specializzazione professionale, ma anche sotto l'aspetto motivazionale e culturale per arrivare alla formazione di un capitale umano capace di attuare e vincere la sfida che l'Ente si propone.

Gli obiettivi principali evidenziati nella Relazione mirano:

- ad attuare percorso di riconversione delle risorse umane, coerente con l'obiettivo di modificare il consueto modo di operare dell'Ente, attraverso la promozione di servizi innovativi che rispondano in maniera adeguata e funzionale alle esigenze delle Imprese e del territorio;
- a prevedere percorsi formativi orientati a trasmettere al personale interessato “*competenze peculiari*” quali attitudini, abilità, conoscenze commerciali e di marketing, da trasferire nei nuovi prodotti e nei servizi che l'Ente intende offrire all'utenza;
- a “valorizzare le competenze e le professionalità interne del personale sviluppando capacità consulenziale e di coaching”.

La Camera non intende – comunque – trascurare la formazione in campo organizzativo per i responsabili e quella finalizzata a migliorare modalità di lavoro e funzionalità dei processi, né tantomeno quella obbligatoria normata da leggi, nonché quella connessa alle funzioni istituzionali che sono frequentemente soggette ad aggiornamento, soprattutto nel momento attuale interessato da numerose riforme di iniziativa governativa.

Si proseguirà nel percorso intrapreso di potenziare e consolidare – attraverso la formazione delle risorse – il concetto di amministrazione aperta, trasparente, comunicativa ed in grado di operare per obiettivi e risultati, come componenti imprescindibili della prestazione lavorativa.

7. Codice di comportamento

Per garantire la più ampia conoscenza e l'uniforme applicazione delle disposizioni introdotte dal dpr 16 aprile 2013 n. 62 recante il "Codice di comportamento per i dipendenti delle pubbliche amministrazioni", l'Ente, in conformità a quanto previsto dall'art. 54 del citato dpr e dal PNA, ha approvato con deliberazione della Giunta n. 3 del 27.1.2014 il proprio Codice di comportamento dei Dipendenti (Allegato 3), la cui osservanza costituisce una misura fondamentale di prevenzione dei fenomeni corruttivi. Pertanto l'Ente provvede:

- alla sensibilizzazione del personale mediante consegna di copia del Codice di comportamento e del presente Piano a tutti i dipendenti in servizio mediante trasmissione telematica e pubblicazione sul sito web istituzionale e sul sito intranet;
- alla consegna del Codice ai nuovi assunti ai fini della presa d'atto e dell'accettazione del relativo contenuto;
- ad assicurare che i collaboratori o consulenti con qualsiasi tipologia di contratto o incarico ed a qualsiasi titolo siano consapevoli degli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento; a tal fine è previsto l'inserimento nei contratti di incarico e di appalto di apposite disposizioni, clausole risolutive o di decadenza del rapporto, in caso di violazione dei suddetti obblighi.

8. Altre iniziative

8.1 Tutela del dipendente che effettua segnalazioni di illecito

Il dipendente che intende segnalare condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del proprio lavoro, può contattare direttamente il Responsabile della prevenzione della corruzione o inviare la segnalazione alla casella di posta elettronica dell'Ufficio risorse umane che provvede a richiedere la protocollazione riservata nei casi previsti dal vigente Manuale di gestione del sistema documentario.

Ferme restando le necessarie garanzie di veridicità dei fatti a tutela del segnalato, le segnalazioni saranno trattate con la necessaria riservatezza e con la cura di mantenere l'anonimato del segnalante. Al denunciante sono inoltre garantite le forme di tutela previste dall'articolo 54-bis del d.lgs.165/2001.

8.2 Controlli relativi alle cause di inconferibilità ed incompatibilità degli incarichi interni

La Camera di Commercio garantisce un adeguato sistema di verifica dell'insussistenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità degli incarichi dei dirigenti ai sensi dell'art. 53 del d.l.gs. n. 165/01 e del d.lgs. n. 39/13. In particolare, l'accertamento avviene, ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. n. 39/2013, al momento del conferimento dell'incarico mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione resa dall'interessato e allegata all'atto di conferimento dell'incarico pubblicato sul sito istituzionale. Il Responsabile della prevenzione della corruzione vigila sulla corretta applicazione del sistema di verifica sulle cause inconferibilità ed incompatibilità degli incarichi dei dirigenti, anche contestando direttamente eventuali situazioni di cui venga a conoscenza.

In aderenza ai principi costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento e nel rispetto delle norme fissate dall'art. 53 del D. Lgs. 30 marzo 2001 n. 165, la Camera nell'attribuire incarichi ai propri dipendenti, ovvero prima di concedere eventuali autorizzazioni allo svolgimento d'incarichi provenienti da altri soggetti pubblici o privati, valuta rigorosamente l'assenza di situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, che pregiudichino l'esercizio imparziale delle funzioni attribuite al dipendente, nonché l'esistenza di eventuali cause di incoferibilità/incompatibilità assoluta, previste dalla vigenti disposizioni in materia.

Salvi i succitati vincoli legislativi, si evidenzia altresì che la concessione dell'autorizzazione è subordinata alla temporaneità e occasionalità dell'incarico che dovrà essere svolto al di fuori dell'orario ordinario e straordinario di lavoro.

8.3 Partecipazione a commissioni interne per la selezione del personale e scelta del contraente

Le unità organizzative preposte all'espletamento delle procedure concorsuali sono tenute ad acquisire la dichiarazione di autocertificazione ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. n. 39/2013 dei componenti delle commissioni di concorso, di selezione per incarichi dirigenziali o di altri incarichi di cui all'art. 3 del d. lgs. n. 39/2013, ovvero di commissioni di gara per la scelta del contraente.

Viene garantita la rotazione nella partecipazione alle commissioni per la selezione del personale e per la valutazione delle offerte nelle gare di acquisizione di beni, servizi e lavori. Pertanto i responsabili delle u.o. Risorse umane e Provveditorato verificano che nella costituzione delle suddette commissioni i nominativi dei componenti delle commissioni siano costantemente cambiati e segnalano eventuali difformità rispetto al suddetto principio.

8.4 Ulteriori misure

In ottemperanza all'art. 1, comma 10, lett. b) della legge n. 190/2012 il Responsabile della prevenzione ha proceduto alla verifica della possibilità di introdurre una rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività nel cui ambito è più elevato il rischio che siano commessi reati di corruzione.

Ciò premesso, fuori dai casi espressamente previsti dal presente Piano e dall'allegato 3 - Registro del Rischio, l'applicazione della misura nella maggior parte dei processi può essere solo parziale e limitata a causa dei seguenti motivi:

- carenze dell'organico, evidenziate nel paragrafo 2.2, le quali negli ultimi anni sono state accentuate dai provvedimenti restrittivi in materia di assunzione del personale;
- presenza di un solo Dirigente, oltre al Segretario Generale dell'Ente;
- alto grado di specializzazione delle attività svolte dall'Ente, con notevole difficoltà di turnazione del personale e rischi di gravi rallentamenti dell'attività e conseguenti disservizi.

Per i suddetti motivi in luogo della rotazione viene sollecitato ai responsabili un secondo livello di controllo e verifica dell'operato dei singoli incaricati. Inoltre, al fine di garantire l'attuazione di una efficace strategia di prevenzione e contrasto della corruzione e, più in generale dell'illegalità, si riporta di seguito un catalogo di misure ulteriori, la cui applicazione si rende necessaria in riferimento agli specifici eventi rischiosi evidenziati nel Registro del Rischio:

- razionalizzazione e monitoraggio dei controlli a campione sulle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio rese ai sensi degli artt. 46-49 del d.P.R. n. 445 del 2000;
- affidamento dei controlli e degli atti di vigilanza di competenza dell'amministrazione ad almeno due dipendenti;
- previsione della presenza di più incaricati, in occasione dello svolgimento di procedure o procedimenti "sensibili", anche se la responsabilità del procedimento o del processo è affidata ad un unico soggetto;
- adozione di procedure che prevedano che i verbali relativi ai servizi svolti presso l'utenza debbano essere sempre sottoscritti dall'utente destinatario;
- individuazione dell'URP quale canale di ascolto e centro preposto alle relazioni con le associazioni e le categorie di utenti esterni, in modo da raccogliere suggerimenti, proposte sulla prevenzione della corruzione e segnalazioni di illecito, e veicolare le informazioni agli uffici competenti;
- regolazione dell'esercizio della discrezionalità nei procedimenti amministrativi e nei processi di attività, mediante prospetti illustrativi;
- svolgimento di incontri e riunioni periodiche tra il dirigente e i responsabili per aggiornamento sull'attività dell'amministrazione e circolazione delle informazioni;
- affidamento delle diverse fasi endoprocedimentali a soggetti diversi.

Quale misura ulteriore di livello trasversale viene individuata la formazione del personale sul codice di comportamento e sulla prevenzione del rischio di corruzione.

Per quanto riguarda la tempistica di adozione delle altre misure, vale quanto indicato al paragrafo 4.4.

9. Modalità di controllo dell'efficacia del PTPC

9.1 Monitoraggio interno

La responsabilità del monitoraggio è assegnata al Segretario Generale, responsabile della individuazione dei contenuti del Piano, nonché del controllo del procedimento di elaborazione, attuazione ed aggiornamento del Piano Triennale, coadiuvato dal Dirigente dell'Area Servizi Istituzionali e dai responsabili dei servizi e degli uffici.

I criteri sulla base dei quali viene monitorata l'attuazione del Piano sono:

- verifica dell'adozione delle misure previste dal Piano;
- tempestività dell'applicazione delle misure;
- valutazioni emerse dal coinvolgimento degli stakeholder.

9.2 Strumenti di audit

La Camera ha già in essere una strategia integrata offline-online per l'ascolto degli stakeholder. In sintesi, la strategia punta a raccogliere spunti sui seguenti principali aspetti:

- Camera di Commercio: identità a livello generale;
- Piano anticorruzione: obiettivi strategici ed accessibilità;
- Comunicazione online dell'Ente.

Gli strumenti di ascolto sono attualmente i seguenti:

➤ Offline:

- contatto costante con i principali stakeholder assicurato dalla presenza negli Organi Camerali dei rappresentanti sul territorio di tutte le categorie economiche, oltre che delle Organizzazioni sindacali, dei consumatori e dei professionisti;
- attività di ascolto durante eventi/incontri/seminari organizzati dall'Ente, tramite la somministrazione ed elaborazione di questionari;

➤ Online

- Form di contatto sul sito;
- Raccolta di segnalazioni e reclami in occasione della fruizione "fisica" dei servizi;
- Indagini di customer satisfaction;
- Sezione dedicata all'ascolto, per la gestione di segnalazioni e reclami;
- Sistema di tutela delle segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti/collaboratori o soggetti esterni.



Piano di prevenzione della corruzione 2015-2017 - Allegati

All. n. 1 – Mappatura dei Processi

All. n. 2 – Registro del Rischio

All. n. 3 – Codice di Comportamento dei Dipendenti