



Camera di Commercio  
Bergamo



# Programma triennale per la trasparenza e integrità della Camera di Commercio di Bergamo

Triennio 2013-2015

## Sommario

Premessa .....	2
1. Introduzione: Organizzazione e funzioni dell'amministrazione.....	4
1.1 Premessa.....	4
1.2 Struttura organizzativa in generale .....	4
1.3 Struttura organizzativa della CCIAA di Bergamo .....	5
2. I Dati .....	7
2.1 Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini.....	7
2.2 Dati sulla gestione e l'uso delle risorse .....	7
2.3 Statistiche di genere .....	9
2.4 I dati pubblicati e da pubblicare .....	10
3.Procedimento di elaborazione e adozione del Programma .....	10
4. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.....	11
5. Ascolto degli stakeholder .....	11
Allegato 1 .....	12

## Premessa

Il principale riferimento normativo sulla trasparenza nella Pubblica Amministrazione è costituito dal D.Lgs. n. 33/2013.

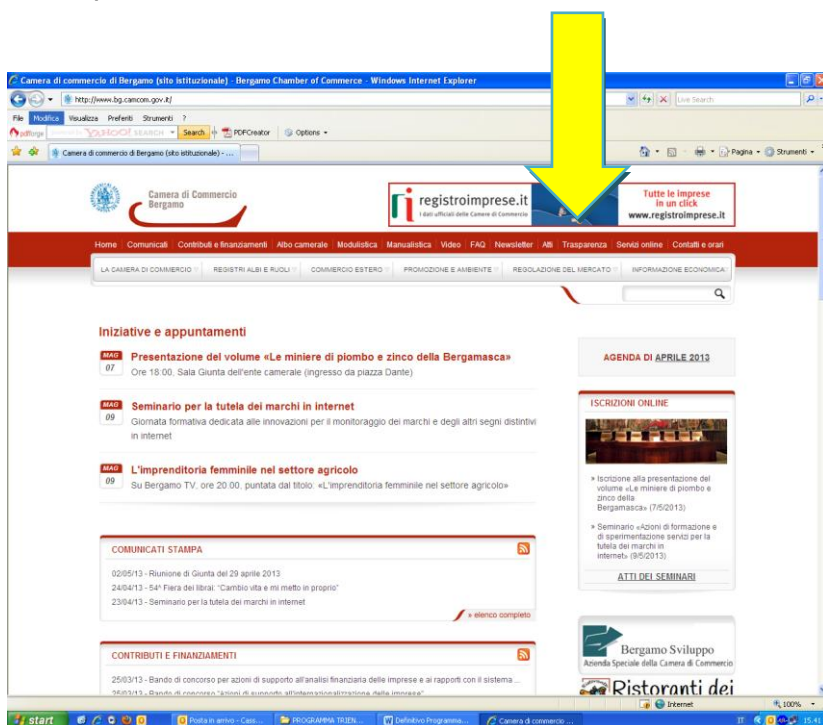
La legge definisce la **trasparenza** come “*accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.*”

*La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.”(art.1 comma 1 e 2 D.Lgs. 33/2013).*

Attraverso l'attuazione dei principi e degli strumenti per la trasparenza si creano le condizioni per un controllo diffuso sull'operato della Pubblica Amministrazione, consentendo alle altre Istituzioni e ai cittadini di verificare il rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità.

Obiettivi generali della trasparenza, pertanto, sono:

- responsabilizzare gli amministratori pubblici
- ridurre corruzione, illeciti e conflitti di interesse
- ottimizzare la gestione delle risorse pubbliche
- migliorare la performance delle amministrazioni
- premiare il merito



La home page del sito camerale. Evidenziato in giallo il collegamento alla sezione Trasparenza Valutazione e Merito

Una delle principali modalità di attuazione di questa nuova nozione di trasparenza è la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati individuati da precisi obblighi normativi, ma anche autonomamente dagli enti -per consentire all'utenza più ampia un panorama informativo completo e attuale sulle azioni e le strategie di miglioramento delle performance della Pubblica Amministrazione e per rispondere alla generale necessità di perseguire obiettivi di legalità e buona gestione delle risorse pubbliche.

Il presente documento costituisce l'aggiornamento per il triennio 2013-2015 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, approvato dalla Giunta camerale con delibera. n.187/2011.

Rispetto al Programma precedente, vengono qui recepite le indicazioni intervenute con la successiva Delibera Civit n. 2/2012, in particolare per quanto riguarda la presentazione dell'Ente, attraverso la descrizione della sua struttura e delle sue funzioni, l'ampliamento dei contenuti e dei dati raccolti e la loro organizzazione, nel documento, sulla base dell'indice suggerito dalla stessa delibera. Ciò al fine di rendere omogenea la presentazione della materia fra le diverse Amministrazioni pubbliche.

Si prende inoltre atto di quanto disposto dal D.Lgs 33/2013 attuando le prescrizioni in esso contenute.

Con questo Programma, e con le procedure in esso stabilite, la Camera di Commercio di Bergamo intende:

- a) assicurare la massima circolazione delle informazioni, all'interno e all'esterno dell'Ente e la piena accessibilità del grande pubblico a quanto concerne l'Ente e i suoi agenti;
- b) consentire forme diffuse di controllo sociale dell'operato dell'Ente, a tutela della legalità, della cultura dell'integrità ed etica pubblica e del buon andamento della gestione, secondo un ottica di "miglioramento continuo".

Il presente Programma è aggiornato annualmente.

# 1. Introduzione: Organizzazione e funzioni dell'amministrazione

## 1.1 Premessa

La legge definisce le Camere di Commercio come "enti pubblici dotati di autonomia funzionale che svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, 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 esercita funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali. Si tratta di un ruolo che non è tanto e solo di rappresentanza delle imprese, quanto di loro coordinamento, orientamento e sviluppo attraverso l'esercizio di funzioni proprie o delegate. La struttura organizzativa dell'Ente si articola in tre Aree e, all'interno di queste ultime, in Servizi e Uffici.

## 1.2 Struttura organizzativa in generale

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

- la pianificazione operativa degli interventi e delle attività sulla base delle scelte strategiche generali dell'ente;
- il coordinamento delle unità organizzative collocate al suo interno;
- il controllo di efficacia delle politiche degli interventi realizzati, per la parte di propria competenza, anche in termini di grado di soddisfacimento dei bisogni.

Le **Aree** sviluppano funzioni a rilevanza esterna o di supporto per l'attività dell'Ente.

Le funzioni a rilevanza esterna attengono all'erogazione con continuità di prestazioni e servizi destinati a soddisfare bisogni e a dare risposte ai problemi delle imprese, dei consumatori e della collettività del territorio di riferimento. I titolari di tali funzioni sono responsabili del soddisfacimento dei bisogni della rispettiva utenza.

Le funzioni di supporto assicurano la funzionalità delle Aree a rilevanza esterna, preservando l'efficienza di gestione dell'insieme dell'Ente. Esse sono responsabili della trasparenza e dell'economicità delle azioni intraprese.

Le Aree sono individuate sulla base delle grandi tipologie di intervento sulle quali insiste l'azione dell'Ente.

Il **Servizio** è la struttura responsabile della produzione ed erogazione delle specifiche prestazioni a esso assegnate all'interno dell'area nella quale è inserito. Al fine della sua costituzione è necessario, di norma, che il Servizio:

- identifichi una pluralità di funzioni altamente omogenee aggregate in base ai criteri della finalità principale perseguita e della tipologia di utenza servita;
- identifichi chiaramente gli obiettivi dei suoi interventi e quindi le classi di prodotti e servizi erogati e dei relativi indicatori di verifica dell'attività svolta;
- sviluppi il suo processo produttivo in modo sostanzialmente autonomo da quello di altre unità operative;
- abbia una significativa complessità organizzativa;
- svolga attività che prevalentemente non esulino dalle competenze dell'Area in cui è inserito.

Spetta al Dirigente di Area valutare e identificare, d'intesa con il Segretario Generale, i servizi necessari con l'obiettivo di razionalizzare ed esemplificare le procedure e i flussi di lavoro e di rendere determinanti le responsabilità dei procedimenti.

I Servizi operano nell'ambito degli indirizzi formulati dal Dirigente di Area, nel rispetto degli obiettivi di efficienza e di economicità complessiva dell'Ente.

L'**Ufficio** costituisce una unità operativa interna al Servizio che gestisce l'intervento in specifici ambiti della materia e ne garantisce l'esecuzione; espleta inoltre attività di erogazione di servizi alla collettività.

Il numero degli uffici e le rispettive attribuzioni sono definiti tenendo conto della omogeneità o affinità delle materie, della complessità e del volume delle attività, dell'ampiezza dell'area di controllo del responsabile dell'ufficio, della quantità e qualità delle risorse umane, finanziarie e strumentali a disposizione, contemperando le esigenze di funzionalità con quelle di economicità.

La Giunta, su proposta del Presidente e del Segretario Generale, può istituire Uffici esterni alle Aree:

- di collaborazione e di supporto del Presidente e degli organi di indirizzo, attraverso studi, ricerche ed analisi, con esclusione di competenze gestionali;
- con funzioni generali di staff per tutto l'Ente.

L'istituzione di nuove Aree, la soppressione o la modifica di quelle esistenti sono definite dalla Giunta.

L'attribuzione di nuove competenze ad Aree già esistenti, il trasferimento di competenze da un'Area ad altra, costituiscono un'attività di organizzazione complessiva dell'Ente, la quale è posta in essere dal Segretario Generale, che ne informa la Giunta, sulla base di apposite analisi tecniche ed organizzative, finalizzate, tra l'altro, alla verifica delle disponibilità di risorse umane, tecnologiche e finanziarie, ed effettuate dalla funzione competente in materia di organizzazione.

L'istituzione, la soppressione e la modifica delle competenze dei Servizi e degli Uffici all'interno delle Aree è effettuata dal Dirigente di Area previo accordo con il Segretario Generale.

Le modifiche organizzative all'interno delle Aree vengono attuate, coerentemente ai criteri di organizzazione, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi, nell'ambito delle risorse umane assegnate all'Area stessa.

### **1.3 Struttura organizzativa della CCIAA di Bergamo**

#### *1. Area Promozione economica*

Quella della promozione rappresenta una finalità essenziale dell'Ente e si concretizza in un insieme di iniziative di sostegno dell'apparato economico provinciale sulla base di una programmazione di interventi fissata in modo discrezionale dai suoi organi elettivi. Rientrano in questa sfera gli interventi di supporto alle attività imprenditoriali volti a favorire l'economia locale (valorizzazione dei prodotti locali, organizzazione di iniziative fieristiche, promozionali ed eventi) e le azioni dirette a favorire l'internazionalizzazione delle imprese (servizi consulenziali alle imprese, organizzazione di missioni economiche all'estero, organizzazione di eventi di promozione economica e territoriale all'estero, accoglimento delegazioni estere, gestioni rapporti istituzionali con Autorità e organizzazioni estere).

Rientra in quest'area anche il deposito e la gestione di brevetti e marchi.

#### *2. Area Attività anagrafiche e servizi di sistema alle imprese*

Si riferisce ad attività obbligatorie previste da specifiche norme legislative: ad esempio, la gestione del Registro delle Imprese e del Repertorio Economico Amministrativo provinciale. Altre funzioni amministrative riguardano la tenuta di numerosi Albi e Ruoli professionali e la gestione del Registro Informatico dei Protesti.

Dell'Area fanno parte i servizi di Camera arbitrale la quale fornisce i servizi di arbitrato amministrato e conciliazione, quali strumenti alternativi alla giustizia ordinaria e servizi di arbitraggio, perizia contrattuale e nomina di arbitri di esperti per procedimenti arbitrali non amministrati.

L'arbitrato è una forma di giustizia alternativa alla giurisdizione ordinaria, prevista dal codice di procedura civile, per risolvere controversie commerciali sia nazionali che internazionali.

Il Servizio di mediazione offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie vertenti su diritti disponibili, tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti, tramite l'assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale.

La legge assegna, inoltre, alla Camera di Commercio importanti competenze in materia di regolazione del mercato al fine di promuovere e aumentare la trasparenza, la certezza e l'equità delle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini.

### *3. Area Documentazione economica, bilancio, patrimonio e personale*

L'Area supporta la direzione e il management nelle scelte gestionali. Assicura la predisposizione del bilancio preventivo e consuntivo dell'Ente, la gestione degli incassi e dei pagamenti ai fornitori e dei contributi alle imprese; si occupa della gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare, tiene monitorate le operazioni di investimenti e partecipazioni strategiche decise dalla Giunta per sostenere il sistema economico provinciale attraverso la sistematica analisi della rispondenza delle singole partecipazioni alle concrete esigenze di medio/lungo periodo dell'economia provinciale e la valutazione di nuove opportunità di investimento. Assicura la corretta applicazione della normativa in materia di appalti di forniture, servizi e lavori. Come indicato nel bilancio pluriennale, gestisce e monitora con attenzione le risorse disponibili per consentire agli organi di governo la programmazione delle iniziative a sostegno dell'economia. L'Area, inoltre, definisce i processi interni e la struttura organizzativa della Camera, curando la gestione delle risorse umane al fine di garantirne un'adeguata valorizzazione e il pieno sviluppo professionale. Cura, inoltre, le attività di reclutamento, selezione, inserimento e amministrazione del personale. Rientra in questa sfera anche la parte relativa allo studio e analisi dei dati sull'economia locale al fine di fornire una migliore conoscenza della realtà socio-economica.

### *4. Servizi in staff al Segretario Generale.*

In staff al Segretario Generale sono stati collocati il Servizio della Comunicazione e l'Ufficio segreteria degli organi e relazioni esterne.

Il Servizio della Comunicazione comprende: l'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) e dei rapporti con la stampa, l'Ufficio gestione sito internet e intranet camerale e l'Ufficio documentazione interna. Compete al Servizio tutta l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso l'utenza esterna (imprese, associazioni di categoria, cittadini).

L'ufficio Segreteria degli organi e relazioni esterne segue tutte le attività riguardanti il Consiglio, la Giunta, il Presidente, il Segretario generale e le relazioni esterne (relazioni con gli enti esterni e loro rappresentanti).

### *L'Azienda Speciale*

Nel 1994 la Camera di commercio di Bergamo crea l'Azienda Speciale "Bergamo Formazione" al fine di dotarsi di una struttura in grado di "leggere" i mutamenti registrati nel tessuto imprenditoriale, in modo da poter offrire, attraverso la stretta collaborazione con le Organizzazioni di Categoria locali, risposte adeguate alle esigenze e allo sviluppo del territorio in termini di progettazione di interventi formativi specifici, realizzazione di percorsi di aggiornamento/formazione professionale, erogazione di servizi per la creazione e lo sviluppo imprenditoriale, orientamento e consulenza mirata.

A inizio 2012 l'Azienda Speciale assume la nuova denominazione "Bergamo Sviluppo" e allarga la sua mission anche alle aree innovazione/trasferimento tecnologico e internazionalizzazione, ambiti da cui oggi le aziende non possono più prescindere. Un'evoluzione necessaria per permettere al "braccio operativo" della Camera di commercio di rispondere in modo sempre più mirato ai bisogni che, prima la globalizzazione dell'economia e poi la crisi ancora in corso, hanno fatto emergere in maniera evidente sul territorio provinciale. Progettando e realizzando iniziative di tipo integrato negli ambiti dell'orientamento, della formazione, della creazione e sviluppo d'impresa, ma anche dell'innovazione-trasferimento tecnologico e dell'internazionalizzazione, Bergamo Sviluppo ha rafforzato il proprio impegno per sostenere e agevolare la crescita e la competitività delle imprese e il potenziamento delle competenze imprenditoriali e/o professionali del territorio bergamasco.

Il Regolamento di organizzazione della Camera di Commercio di Bergamo è pubblicato sul sito istituzionale all'indirizzo: <http://www.bg.camcom.gov.it/macroaree/camera/trasparenza/dati-sull-organizzazione/atti/regolamenti/index.html>

## 2. I Dati

### 2.1 Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini

La Camera di Commercio di Bergamo, servendosi della società partecipata Retecamere, svolge annualmente un'indagine di customer satisfaction i cui risultati sono visibili alla pagina <http://www.bg.camcom.gov.it/macroaree/camera/urp/indagini/>

### 2.2 Dati sulla gestione e l'uso delle risorse

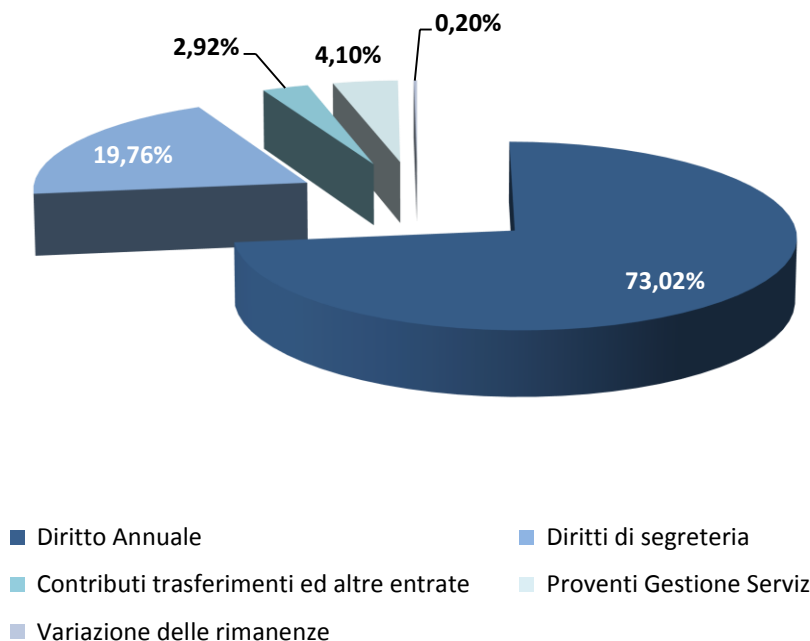
Si presenta di seguito un'analisi sintetica delle risorse finanziarie e umane dell'Ente.

#### -Risorse finanziarie

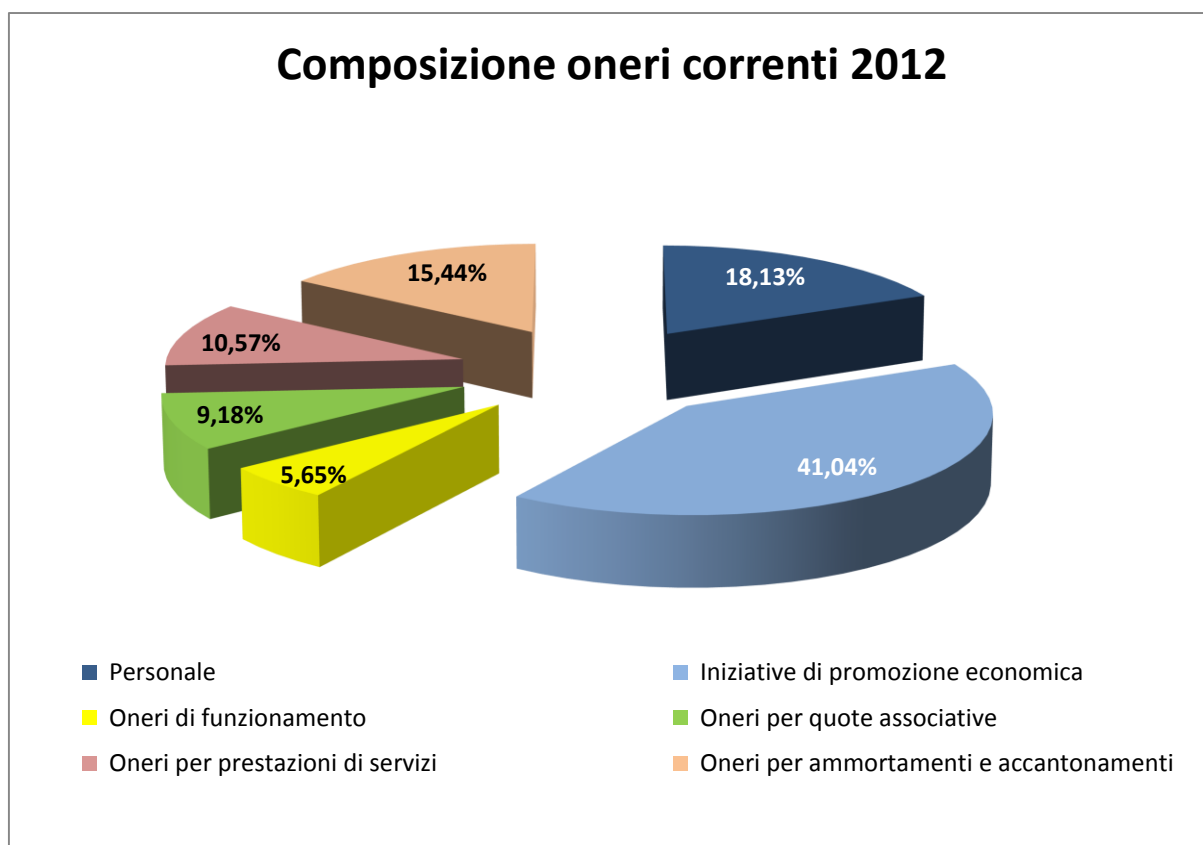
Si riportano i dati più significativi sulla composizione dei proventi e degli oneri della Camera di Commercio di Bergamo per gli esercizi 2011-2012 con i relativi scostamenti.

PROVENTI CORRENTI	2011	2012	Composizione % dei proventi 2012	Scostamento proventi 2011/2012	Scostamento % proventi 2011/2012
Diritto Annuale	20.298.560	20.542.701	73,02%	244.141	1,20%
Diritti di segreteria	5.564.670	5.559.860	19,76%	-4.810	-0,09%
Contributi trasferimenti ed altre entrate	603.656	820.494	2,92%	216.838	35,92%
Proventi Gestione Servizi	797.481	1.152.645	4,10%	355.164	44,54%
Variazione delle rimanenze	58.791	57.225	0,20%	-1.566	-2,66%
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>27.323.158</b>	<b>28.132.925</b>	<b>100,00%</b>	<b>809.767</b>	<b>2,96%</b>

### Composizione proventi correnti 2012



<b>ONERI CORRENTI</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Composizione % oneri correnti 2012</b>	<b>Scostamento oneri 2011/2012</b>	<b>Scostamento % oneri 2011/2012</b>
Personale	4.773.675	4.938.742	18,13%	165.067	3,46%
Iniziative di promozione economica	11.221.018	11.181.636	41,04%	-39.382	-0,35%
Oneri di funzionamento	1.338.183	1.540.162	5,65%	201.979	15,09%
Oneri per quote associative	2.509.936	2.500.194	9,18%	-9.742	-0,39%
Oneri per prestazioni di servizi	2.603.564	2.879.538	10,57%	275.974	10,60%
Oneri per ammortamenti e accantonamenti	4.862.348	4.207.203	15,44%	-655.145	-13,47%
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>27.308.724</b>	<b>27.247.475</b>	<b>100,00%</b>	<b>-61.249</b>	<b>-0,22%</b>



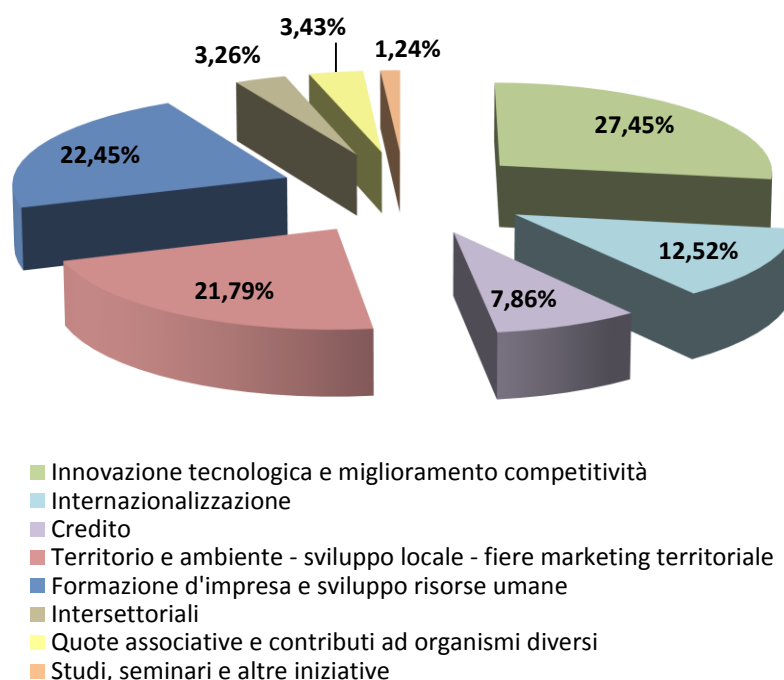
Come emerge dal grafico la voce di spesa maggiormente significativa per l'Ente è rappresentata dagli interventi a sostegno dell'economia del territorio pari al 41% della voce complessiva degli oneri correnti.

Di seguito si riporta la ripartizione degli interventi economici per le principali aree strategiche.

<b>RIPARTIZIONE RISORSE PER INIZIATIVE DI PROMOZIONE ECONOMICA</b>	<b>2012</b>	<b>Ripartizione %</b>
Innovazione tecnologica e miglioramento competitività	3.068.906	27,45%
Internazionalizzazione	1.400.229	12,52%
Credito	878.760	7,86%
Territorio e ambiente - sviluppo locale - fiere marketing territoriale	2.437.564	21,79%
Formazione d'impresa e sviluppo risorse umane	2.510.218	22,45%
Intersettoriali	364.412	3,26%
Quote associative e contributi ad organismi diversi	383.316	3,43%
Studi, seminari e altre iniziative	138.231	1,24%
<b>Totale Iniziative di promozione economica</b>	<b>11.181.636</b>	<b>100,00%</b>



## Composizione risorse per iniziative di promozione economica 2012



### -Risorse umane

I dati relativi alle politiche di gestione del personale si trovano nella sezione “Trasparenza/Dati relativi al Personale” in particolare: i curricula dei dirigenti e la relativa retribuzione, i curricula delle posizioni organizzative, dati relativi ai premi e al merito, contrattazione integrativa e codice disciplinare.

Di seguito si riporta una rappresentazione di sintesi della composizione della struttura organizzativa della quale si avvale l'Ente per l'esercizio delle proprie funzioni.

categoria	dotazione organica	personale in servizio			
		2010	2011	2012	al 31.3.2013
Dirigenziale	3	3	3	3	2
D3	9	7	7	7	7
D1	21	16	16	15	15
C	64	48	52	52	51
B3	22	22	21	21	21
B1	12	12	12	12	12
A	4	4	4	4	4
<b>TOTALE</b>	<b>135</b>	<b>112</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>112</b>

Dalla tabella emerge che al 31 marzo 2013 sono ancora 23 i posti vacanti rispetto alla dotazione organica approvata.

### 2.3 Statistiche di genere

Il D.Lgs.150/2009 prevede che, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della Performance organizzativa, ci sia anche il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

A tale proposito si evidenzia che è stato costituito il **Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni**.

Il Comitato, che unifica in un solo organismo le competenze già attribuite ai comitati per le pari opportunità e ai comitati paritetici sul fenomeno del mobbing si è costituito il 31 ottobre 2012 con determinazione n. 443 e si è insediato il 30 novembre 2012.

Per quanto riguarda la composizione per genere del personale, la tabella sotto riportata conferma, anche per l'anno 2012, il rapporto di circa 1/3 di dipendenti uomini rispetto alle donne.

	2010	2011	2012	31.3.2013
donne	84	86	87	87
uomini	31	29	27	25

## 2.4 I dati pubblicati e da pubblicare

La Camera di Commercio di Bergamo effettua le pubblicazioni previste dal D.Lgs 33/2013, da altre norme di legge e quelle che ritiene più opportune a garantire un adeguato livello di trasparenza. I dati pubblicati, la tempistica e le responsabilità sono schematizzati nella tabella allegata al presente Programma (allegato 1).

## 2.5 Dati sulla Posta Elettronica Certificata (PEC)

I dati relativi alle caselle di PEC della Camera di Commercio di Bergamo sono rinvenibili alla pagina <http://www.bg.camcom.gov.it/macroaree/camera/pec/index.html>

## 3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Fase	Attività	Soggetti responsabili
Elaborazione/ aggiornamento del Programma	Promozione e coordinamento del processo di formazione del Programma	Segretario Generale e Responsabile Servizio della Comunicazione
	Individuazione dei contenuti del Programma	Segretario Generale e Responsabile Servizio della Comunicazione
	Redazione	Segretario Generale e Responsabile Servizio della Comunicazione
Adozione del Programma Triennale/aggiornamento		Giunta camerale
Attuazione del Programma Triennale	Attuazione delle iniziative del Programma	Dirigenti, Responsabili di Servizio, Responsabili d'Ufficio
	Controllo dell'attuazione del Programma e delle iniziative ivi previste	Segretario Generale e Responsabile Servizio della Comunicazione
Audit del Programma triennale	Audit sul sistema della trasparenza e integrità. Attestazione dell'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza e integrità	OIV

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

Ai sensi dell'art. 10, comma 6, del D.Lgs. n. 33/2013, la Camera di Commercio presenta il Piano e la Relazione sulla performance di cui all'art.10 comma 1, lettere a) e b), del D.Lgs.150 del 2009 alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite "giornate della trasparenza". Tali incontri possono essere la sede opportuna anche per fornire informazioni sul presente Programma triennale. Oltre agli incontri diretti, saranno incrementate e ulteriormente sviluppate altre forme di comunicazione.

<b>Intervento Giornata della Trasparenza</b>	<b>Descrizione intervento</b>	<b>Scadenza</b>
Presentazione pubblica	Presentazione del Programma triennale per la trasparenza	30.04.2014
	Presentazione del Piano e Relazione della Performance	31.07.2014
Promozione sul web e tramite newsletter	Attività continua di informazione sul tema e sulle iniziative camerali	Aggiornamento costante in base alle necessità

#### 5. Ascolto degli stakeholder

La pubblicità dei dati consente l'esame dei risultati e la segnalazione delle criticità da parte dei referenti istituzionali e degli utenti.

Gli strumenti di ascolto sono attualmente i seguenti:

- 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 e dei Consumatori;
- apposita procedura del sistema qualità (PRSQ 7) relativa alla gestione delle comunicazioni dell'utenza. La Camera di Commercio di Bergamo offre ai propri utenti modalità di presentazione di reclami e suggerimenti che rispondono a criteri di: facile accessibilità, facile comprensione e facile utilizzazione. Le procedure di reclamo devono altresì svolgersi in tempi rapidi, assicurare un'indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate, prevedere una risposta completa all'utente ed eventuali forme di ristoro adeguate;
- Giornate della Trasparenza.

## Allegato 1

Denominazione sotto-sezione 1 livello	Denominazione sotto-sezione 2 livello	Ufficio	Tempistica
Disposizioni generali	Programma per la Trasparenza e l'Integrità	Servizio della Comunicazione	31.01
	Atti generali	Segreteria	a ogni variazione/aggiornamento
Organizzazione	Organi di indirizzo politico-amministrativo	Segreteria	a ogni variazione/aggiornamento
	Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Segreteria	a ogni eventuale irrogazione
	Articolazione degli uffici	Personale	a ogni variazione/aggiornamento
	Telefono e posta elettronica	Servizio della Comunicazione	a ogni variazione/aggiornamento
Consulenti e collaboratori		Uffici proponenti	a ogni variazione/aggiornamento
Personale	Dirigenti	Personale/Contabilità	a ogni variazione/aggiornamento
	Posizioni organizzative	Personale	a ogni variazione/aggiornamento
	Dotazione organica	Personale/Contabilità	30.06
	Personale non a tempo indeterminato (art. 17, c. 1, D.Lgs. 33/2013)	Personale/Contabilità	30.06
	Personale non a tempo indeterminato (art. 17, c. 2, D.Lgs. 33/2013)	Personale/Contabilità	trimestralmente
	Tassi di assenza	Personale	trimestralmente
	Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Personale	30.06 e comunque a ogni variazione/aggiornamento
	Contrattazione collettiva	Personale	a ogni variazione/aggiornamento
	Contrattazione integrativa	Personale	a ogni variazione/aggiornamento
	OIV	Segreteria	a ogni variazione/aggiornamento
Bandi di concorso		Personale	a ogni variazione/aggiornamento

Performance	Piano della Performance	Contabilità	28.02
	Relazione sulla Performance	Contabilità	31.07
	Ammontare complessivo dei premi	Contabilità	30.06
	Dati relativi ai premi	Contabilità	31.7
	Benessere organizzativo	Personale	a ogni variazione/aggiornamento
Enti Controllati	Società partecipate	Partecipazioni	30.09
	Enti di diritto privato partecipati	Partecipazioni	30.09
Attività e procedimenti	Tipologie di procedimento	Segreteria	a ogni variazione/aggiornamento
	Monitoraggio tempi procedurali	Segreteria Sistema Qualità	30.04 31.10
	Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	Servizio della Comunicazione	a ogni variazione/aggiornamento
Provvedimenti	Provvedimenti organi indirizzo-politico	Provveditorato/Personale/Uffici proponenti l'accordo	semestrale
	Provvedimenti dirigenti	Provveditorato/Personale/Uffici proponenti l'accordo	semestrale
Controlli sulle imprese		Servizio della Comunicazione	a ogni variazione/aggiornamento
Bandi di gara e contratti		Provveditorato	a ogni variazione/aggiornamento
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Criteri e modalità	Promozione	a ogni variazione/aggiornamento
	Atti di concessione	Ufficio concedente	a ogni variazione/aggiornamento
Bilanci	Bilancio preventivo e consuntivo	Contabilità	31.05 Consuntivo 31.12 Preventivo
	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio	Contabilità	31.05 Consuntivo 31.12. Preventivo
Beni immobili e gestione patrimonio	Patrimonio immobiliare	Provveditorato	a ogni variazione/aggiornamento
	Canoni di locazione o affitto	Provveditorato	a ogni variazione/aggiornamento
Controlli e rilievi sull'amministrazione		Contabilità	a ogni eventuale rilievo

Servizi erogati	Carta dei servizi e standard di qualità	Segreteria Sistema Qualità	a ogni variazione/aggiornamento
	Costi contabilizzati	Contabilità	31.05
	Tempi medi di erogazione dei servizi	Servizio della Comunicazione	31.01
Pagamenti dell'amministrazione	Indicatore di tempestività dei pagamenti	Contabilità	31.01
	IBAN e pagamenti informatici	Provveditorato/Contabilità	a ogni variazione/aggiornamento
Altri contenuti	Piano del telelavoro	Personale	31.01
	Piano anticorruzione	Servizio gestione risorse	31.01
	Relazione annuale del Piano anticorruzione	Responsabile anticorruzione	15.12
	Caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC)	Servizio della Comunicazione	a ogni variazione/aggiornamento
	Modulistica	Gestione sito internet	a ogni variazione/aggiornamento
	Buone prassi	Servizio della Comunicazione	a ogni variazione/aggiornamento
	Albo camerale	Uffici interessati	a ogni variazione/aggiornamento