



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

Triennio 2015-2017

## 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.....	10
2.4 I dati pubblicati e da pubblicare.....	11
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 .....	12
5. Ascolto degli stakeholder .....	13
Allegato 1 .....	14

## 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 un'amministrazione aperta, al servizio del cittadino.”* (art.1, commi 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 e 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.

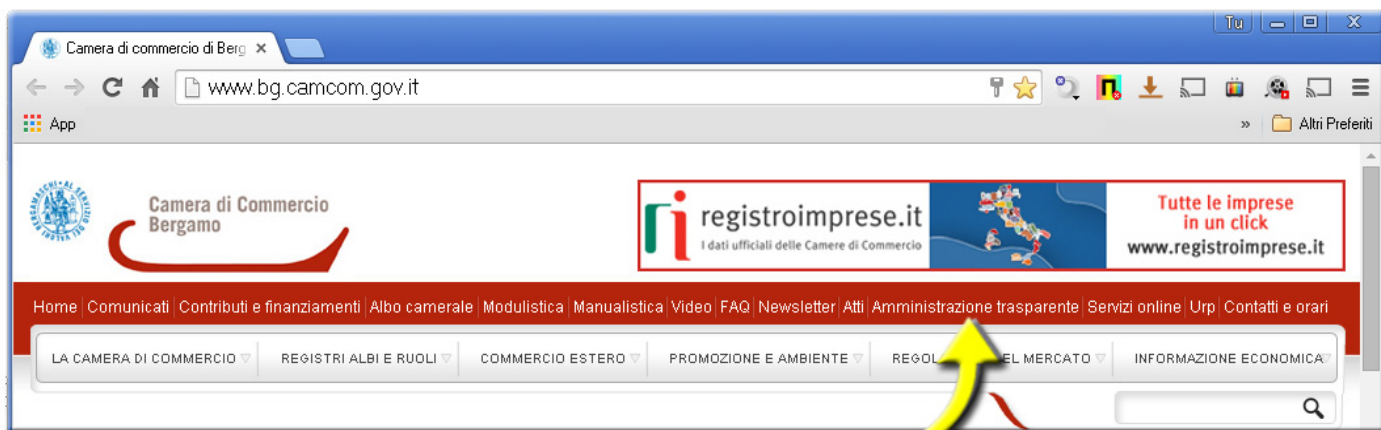


Figura 1 - L'home page del sito camerale.

Evidenziato in giallo il collegamento alla sezione Amministrazione trasparente

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.

Nell'ambito di un contesto economico e normativo sempre più complesso la Camera di Commercio è chiamata a garantire la continuità dell'azione amministrativa e promozionale pur in presenza del taglio delle risorse dovute alla riduzione del diritto annuale a partire dall'anno 2015 fino al 2017 (articolo 28 D.L. 90/2014 convertito con modificazioni in Legge 114/2014) e della riforma della Pubblica Amministrazione che, nel testo attualmente in discussione in Parlamento, prevede una ridefinizione delle funzioni e delle competenze del sistema camerale. Non è pertanto più rinviabile il percorso di riforma delle Camere di Commercio, restano da chiarire le modalità con le quali verrà attuato tale processo che non vadano a sminuire il ruolo di prossimità e di supporto alle imprese, elemento fortemente distintivo del sistema camerale, e che toglierebbe alle realtà economiche locali uno strumento di garanzia di legalità e trasparenza del mercato, apprezzato anche a livello europeo. Infatti va sottolineato che forte e animato è il confronto che, a vari livelli, si sta svolgendo sul tema e che vede coinvolti il sistema delle imprese, le organizzazioni di categoria e le altre amministrazioni locali.

Il presente documento che costituisce l'aggiornamento per il triennio 2015-2017 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, approvato dalla Giunta camerale con delibera n. 23/2014, si colloca pertanto in un quadro di riferimento particolare su descritto proponendosi la continuità dell'azione amministrativa anche in vista di eventuali cambiamenti normativi e organizzativi in atto.

Nel programma precedente, sono state recepite le indicazioni intervenute con la Delibera CIVIT 50/2013 "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" che, alla luce di alcune modifiche normative intervenute, hanno integrato le indicazioni contenute nelle precedenti delibere CIVIT n. 105/2010 e n. 2/2012. In particolare, la citata circolare n. 50/2013 sostiene l'opportunità di coordinare i contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità con quelli del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la necessità di un coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alle *performance* e alla trasparenza.

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 entro il 31 gennaio.

# 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 d'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 un'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 dell'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 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**

La revisione dell'assetto organizzativo secondo criteri di razionalizzazione delle attività e dei processi e di redistribuzione dei carichi di lavoro ha comportato una modifica dell'attuale organigramma con delibera di giunta camerale n. 133 del 20 novembre 2014 con decorrenza dal 1° gennaio 2015. A tale provvedimento ha fatto seguito l'ordine di servizio n. 17/2014 del 1° dicembre 2014 -Organigramma dell'Ente- a firma del Segretario Generale, anche questo con decorrenza 1° gennaio 2015, che ha individuato i nominativi del personale dipendente nei vari uffici avviando una rotazione del personale assegnato nelle posizioni a maggior rischio e prevenendo alcuni avvicendamenti. Di seguito si riportano le modifiche relative rispetto al programma precedente.

#### *1. Area Internazionalizzazione, Promozione e Studi*

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, gestione rapporti istituzionali con Autorità e organizzazioni estere). 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. Per l'anno 2015 rientra anche la gestione dei progetti in essere funzionali a Expo 2015 e della partecipazione "Sistema Bergamo" al Padiglione Italia.

## *2. Area Anagrafe e Regolazione del Mercato*

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 civili e 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.

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

## *3. Area Gestione Risorse*

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.

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

In staff al Segretario Generale sono stati collocati i progetti direzionali con compiti di supporto, consulenza, studio e ricerca, l'Ufficio Segreteria e il Servizio della Comunicazione.

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

L'Ufficio Segreteria 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); gestione della corrispondenza in arrivo e in partenza e gestione archivio corrispondenza.

## 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/regolamenti>.

## 2. I dati

### 2.1 Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini

La Camera di Commercio di Bergamo, servendosi della società partecipata SiCamera-Sistema Camerale Servizi, 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

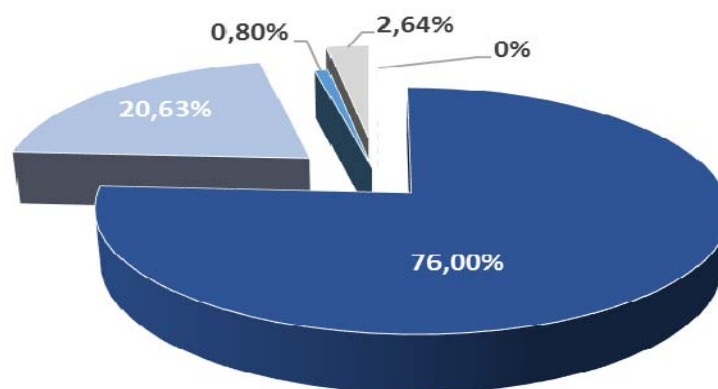
Si presenta di seguito un'analisi sintetica delle risorse finanziarie e umane dell'Ente.

#### - Risorse finanziarie

Si riportano i dati più significativi sulla composizione dei proventi e degli oneri della Camera di Commercio di Bergamo per gli esercizi 2012-2013 con i relativi scostamenti.

PROVENTI CORRENTI	2012	2013	Composizione % dei proventi correnti 2013	Scostamento Proventi correnti 2013/2012	Scostamento % Proventi correnti 2013/2012
Diritto annuale	20.542.701	20.458.886	76,00%	-83.815	-0,41%
Diritti di segreteria	5.559.860	5.553.663	20,63%	-6.197	-0,11%
Contributi trasferimenti e altre entrate	820.494	214.320	0,80%	-606.174	-73,88%
Proventi da gestione di servizi	1.152.645	711.963	2,64%	-440.682	-38,23%
Variazione delle rimanenze	57.225	-20.593	0%	-77.818	-135,99%
<b>TOTALE DEI PROVENTI CORRENTI</b>	<b>28.132.925</b>	<b>26.918.239</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1.214.686</b>	<b>-4,32%</b>

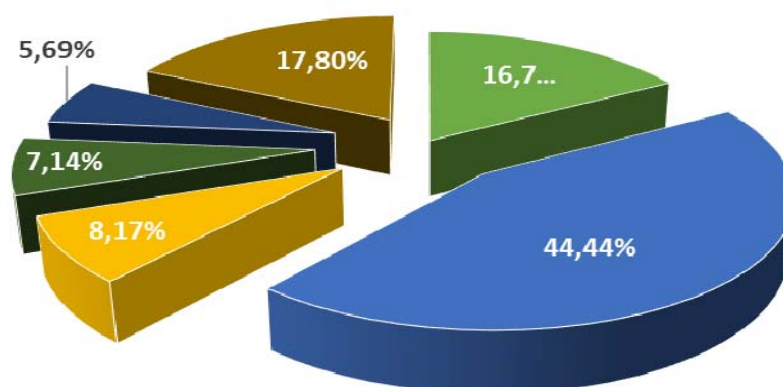
### Composizione dei proventi correnti 2013



- Diritto annuale
- Diritti di segreteria
- Contributi trasferimenti e altre entrate
- Proventi da gestione di servizi

ONERI CORRENTI	2012	2013	Composizione % oneri correnti 2013	Scostamento Oneri correnti 2013/2012	Scostamento % Oneri correnti 2013/2012
Personale	4.938.742	4.638.712	16,76%	-300.030	-6,08%
Iniziative di promozione economica	11.181.636	12.303.363	44,44%	1.121.727	10,03%
Oneri di funzionamento	2.879.538	2.262.768	8,17%	-616.770	-21,42%
Oneri per quote associative	2.500.194	1.977.986	7,14%	-522.208	-20,89%
Oneri per prestazioni di servizi	1.540.162	1.574.294	5,69%	34.132	2,22%
Oneri per ammortamenti e accantonamenti	4.207.203	4.927.792	17,80%	720.589	17,13%
<b>TOTALE DEI ONERI CORRENTI</b>	<b>27.247.475</b>	<b>27.684.915</b>	<b>100,00%</b>	<b>437.440</b>	<b>1,61%</b>

### Composizione dei oneri correnti 2013



- Personale
- Iniziative di promozione economica
- Oneri di funzionamento
- Oneri per quote associative
- Oneri per prestazioni di servizi
- Oneri per ammortamenti e accantonamenti

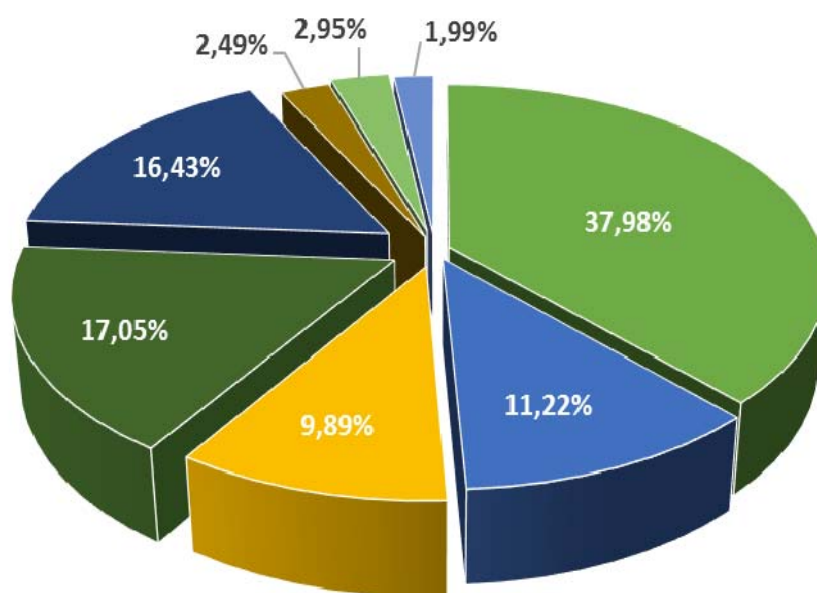


Come emerge dal grafico la voce di spesa maggiormente significativa per l'Ente è rappresentata dagli interventi a sostegno dell'economia del territorio pari al 44,44% della voce complessiva degli oneri correnti.

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

<b>DESTINAZIONE RISORSE PER INIZIATIVE DI PROMOZIONE ECONOMICA</b>	<b>2013</b>	<b>Destinazione % interventi promozione economica</b>
Innovazione tecnologica e miglioramento competitività	4.673.118	37,98%
Internazionalizzazione	1.380.419	11,22%
Credito	1.216.523	9,89%
Territorio e ambiente - Sviluppo Locale - Fiere e marketing territoriale	2.097.547	17,05%
Formazione d'Impresa e Sviluppo Risorse Umane	2.021.921	16,43%
Intersettoriali	306.196	2,49%
Quote associative e contributi ad organismi diversi	363.021	2,95%
Studi, seminari e altre iniziative	244.618	1,99%
<b>TOTALE INTERVENTI DI PROMOZIONE ECONOMICA</b>	<b>12.303.363</b>	<b>100,00%</b>

### Destinazione interventi di promozione economica 2013



- Innovazione tecnologica e miglioramento competitività
- Internazionalizzazione
- Credito
- Territorio e ambiente - Sviluppo Locale - Fiere e marketing territoriale
- Formazione d'Impresa e Sviluppo Risorse Umane
- Intersettoriali
- Quote associative e contributi ad organismi diversi

## - Risorse umane

I dati relativi alle politiche di gestione del personale si trovano nella sotto sezione "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			
		2011	2012	2013	2014
Dirigenziale	3	3	3	2	3
D3	9	7	7	7	6
D1	21	16	15	15	14
C	64	52	52	51	47
B3	22	21	21	21	21
B1	12	12	12	11	10
A	4	4	4	4	4
<b>TOTALE</b>	<b>135</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>111</b>	<b>105</b>

Con delibera n. 45 del 27.02.2014 l'Ente ha inquadrato, in esecuzione della sentenza n.544/2013 della Corte d'appello di Brescia, Sezione lavoro e, nelle more dell'esito del ricorso presentato in Cassazione, una dipendente nella qualifica dirigenziale

Dalla tabella emerge che al 31 dicembre 2014 sono 30 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.

Tra le priorità che si è posto il Comitato per l'anno 2015 è prevista la predisposizione, in accordo con l'OIV, di un questionario sulla percezione del benessere organizzativo da sottoporre al personale. I risultati del questionario rappresenteranno l'occasione per fare il punto circa i molteplici aspetti che costituiscono il rapporto dei dipendenti con l'attività lavorativa al fine di poter individuare e misurare, in modo attendibile e corretto, criticità punti di forza o di debolezza meritevoli di ulteriori successivi approfondimenti conoscitivi. Infatti una maggiore conoscenza di dinamiche e processi interni consentirà all'Ente di progettare specifici interventi o puntuali modifiche strutturali.

La Camera di Commercio continua ad avere una particolare attenzione alle politiche di **conciliazione tra responsabilità familiari e lavorative** attraverso azioni che considerano le differenze, le condizioni e le esigenze di donne e uomini all'interno dell'organizzazione, ponendo al centro sempre la "persona". Infatti, l'ente camerale, ha negli anni adottato una serie di iniziative volte a favorire i dipendenti in situazioni di svantaggio personale e familiare.

A questo proposito si segnalano, in particolare:

- ✓ la *flessibilità nell'orario di lavoro*, sia in entrata che in uscita; l'Ente concede, altresì, a richiesta del dipendente e purché compatibile con l'organizzazione degli uffici e del lavoro, una diversa articolazione dell'orario di lavoro per periodi circoscritti legati alle necessità di madri/padri lavoratori che debbano provvedere all'inserimento dei figli presso i nidi, le scuole dell'infanzia e le scuole primarie.
- ✓ il *part-time*: infatti delle n. 105 unità di personale in servizio, n. 73 unità risultano avere un rapporto di lavoro a tempo pieno e n. 32 unità risultano avere un rapporto di lavoro part-time. Inoltre nel complesso un terzo delle donne in servizio presso l'Ente ha un contratto di lavoro part-time e alcuni contratti si riferiscono a part-time verticali fruiti nel periodo estivo che, coincidendo con le vacanze scolastiche, richiede un maggior sforzo di conciliazione con i tempi di cura della famiglia.

Per quanto riguarda la composizione per genere del personale, la tabella sotto riportata conferma, anche per l'anno 2014, il rapporto di circa 1/3 di dipendenti uomini rispetto alle donne.

	2011	2012	2013	2014
donne	86	87	87	81
uomini	29	27	24	24

## 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/>.

### 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	Responsabile della trasparenza e Responsabile Servizio della Comunicazione
	Individuazione dei contenuti del Programma	Responsabile della trasparenza e Responsabile Servizio della Comunicazione
	Redazione	Responsabile della trasparenza 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	Responsabile della trasparenza 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.

Intervento Giornata della Trasparenza	Descrizione intervento	Scadenza
Presentazione pubblica	Presentazione dell'Indagine di Customer Satisfacion 2014	31.07.2015
	Presentazione della Relazione della Performance 2014	31.12.2015
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	tempestivo
Organizzazione	Organi di indirizzo politico-amministrativo	Segreteria	tempestivo
	Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Segreteria	tempestivo
	Articolazione degli uffici	Personale	tempestivo
	Telefono e posta elettronica	Servizio della Comunicazione	tempestivo
Consulenti e collaboratori		Uffici proponenti	tempestivo
Personale	Dirigenti	Personale/Contabilità	tempestivo
	Posizioni organizzative	Personale	tempestivo
	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 in modo tempestivo
	Contrattazione collettiva	Personale	tempestivo
	Contrattazione integrativa	Personale	tempestivo
	OIV	Segreteria	tempestivo
Bandi di concorso		Personale	tempestivo

Performance	Sistema di misurazione e valutazione delle performance	Contabilità	tempestivo
	Piano della Performance	Contabilità	31.01
	Relazione sulla Performance	Contabilità	30.06
	Documento dell'OIV di validazione della relazione sulla performance	Contabilità	tempestivo
	Relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni	Contabilità	tempestivo
	Ammontare complessivo dei premi	Contabilità	30.06
	Dati relativi ai premi	Contabilità	31.07
	Benessere organizzativo	Personale	tempestivo
Enti Controllati	Società partecipate	Partecipazioni	30.09
	Enti di diritto privato partecipati	Partecipazioni	30.09
Attività e procedimenti	Tipologie di procedimento	Segreteria	tempestivo
	Monitoraggio tempi procedurali	Segreteria Sistema Qualità	28.02 30.09
	Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	Servizio della Comunicazione	tempestivo
Provvedimenti	Provvedimenti organi indirizzo-politico	Segreteria	semestrale
	Provvedimenti dirigenti	Segreteria	semestrale
Controlli sulle imprese		Servizio della Comunicazione	tempestivo
Bandi di gara e contratti		Provveditorato	31.01
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Criteri e modalità	Promozione	tempestivo
	Atti di concessione	Ufficio concedente	tempestivo

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	Ufficio servizi informatici e strumentali	tempestivo
	Canoni di locazione o affitto	Ufficio servizi informatici e strumentali	tempestivo
Controlli e rilievi sull'amministrazione		Contabilità	tempestivo
Servizi erogati	Carta dei servizi e standard di qualità	Segreteria Sistema Qualità	tempestivo
	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	Contabilità	tempestivo
Altri contenuti	Accesso civico	Ufficio Segreteria	tempestivo
	Piano del telelavoro	Personale	31.01
	Piano anticorruzione	Responsabile anticorruzione	31.01
	Relazione annuale del Piano anticorruzione	Responsabile anticorruzione	15.12
	Caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC)	Servizio della Comunicazione	tempestivo
	Modulistica	Gestione sito internet	tempestivo
	Buone prassi	Servizio della Comunicazione	tempestivo
	Albo camerale	Uffici interessati	tempestivo