Giornata della Trasparenza

Camera di Commercio
Latina

Latina, 1° dicembre 2016

Agenda della giornata

1. ***La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza***
   1.1 Il nuovo Piano Nazionale Anticorruzione
   1.2 Alcune definizioni …
   1.3 La trasparenza come strumento di prevenzione
   1.4 Stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016–2018
   1.5 Programma triennale della trasparenza e l'integrità 2016-2018: stato di attuazione

2. ***Obblighi in materia di Trasparenza***
   2.1 Sezione "Amministrazione Trasparente": panoramica guidata del sito web istituzionale

3. ***I risultati raggiunti nel 2015***
   3.1 La Relazione sulla performance anno 2015
   3.2 Il ciclo della performance
   3.3 Customer satisfaction

4. ***Il Piano della Performance 2016–2018: le azioni significative per la trasparenza, la legalità e l'efficienza***
   4.1 Focus su azioni intraprese nel 2016

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.1 Il nuovo Piano Nazionale Anticorruzione

Con la Delibera n. 831, del 3 agosto 2016, l'ANAC ha approvato il nuovo Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) in linea con le rilevanti modifiche legislative intervenute di recente.

In particolare il PNA tiene conto di due recenti decreti legislativi:

- **D.Lgs n. 97 del 25 maggio 2016**, "recante revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni pubbliche";
- **D.Lgs n. 50 del 18 aprile 2016** sul Codice dei contratti pubblici.

Il PNA è un **atto di indirizzo** rivolto a tutte le PA (e ai soggetti di diritto privato in controllo pubblico) e fornisce indicazioni che impegnano le PA ad adottare concrete misure di prevenzione della corruzione.

L'ANAC ai fini dell'attuazione del PNA è dotata di poteri di vigilanza sulla qualità dei piani adottati dalle PA e di **poteri di sanzione** in caso di mancata adozione del Piano da parte dei soggetti tenuti.

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.1 Il nuovo Piano Nazionale Anticorruzione

Tra le novità del nuovo PNA si evidenziano le seguenti:

- Rafforzamento del ruolo del Responsabile della prevenzione della Corruzione, che tende a coincidere con il Responsabile della trasparenza;
- Maggiore coinvolgimento degli organi di indirizzo e dell'OIV nella formazione e attuazione dei piani. Agli OIV spetta il compito di rafforzare il raccordo tra misure anticorruzione e misure di miglioramento della funzionalità delle amministrazioni e della performance degli uffici e dei funzionari pubblici.
- Semplificazione delle attività delle amministrazioni ad esempio unificando il P.T.P.C. e il Programma triennale della trasparenza e dell'integrità.
- Ulteriori specifiche indicazioni sulla misura della "Trasparenza".

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.2 Alcune definizioni …

***Corruzione**: Il concetto di corruzione deve essere inteso in senso lato come comprensivo delle varie situazioni in cui, nel corso dell'attività amministrativa, si riscontri l'abuso da parte di un soggetto del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati.*

- Violazione degli articoli 318 e 319 e 319 ter del Codice penale;
- Tutti i delitti contro la Pubblica amministrazione di cui al titolo II capo I del codice penale;
- Tutte le situazioni dalle quali si evince il malfunzionamento dell'azione amministrativa dovuta: all'uso a fini privati delle funzioni attribuite; all'inquinamento dell'azione amministrativa "ab externo" (anche come mero tentativo).

***Aree di rischio:** ambiti organizzativo funzionali maggiormente esposti al rischio corruttivo per via della specificità delle attività svolte e della normativa ad esse applicabile, da identificare mediante l'auto analisi organizzativa e la definizione dei procedimenti amministrativi di competenza.*

***Misure di prevenzione:** iniziative/provvedimenti che mirano attraverso soluzioni organizzative (misure oggettive) a ridurre ogni spazio possibile all'azione di interessi particolari e a garantire la posizione di imparzialità del funzionario che partecipa ad una decisione amministrativa (misure soggettive).*

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.2 Alcune definizioni …

***Codice di comportamento**: L'art.54, comma 5, del D. Lgs. n.165/2001 prevede che ciascuna Amministrazione, al fine di assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico, adotti un proprio Codice di comportamento dei dipendenti che vada ad integrare e specificare il Codice nazionale dei dipendenti pubblici.*

Si tratta di un atto di natura regolamentare con la finalità "di assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico".

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.2 Alcune definizioni …

Trasparenza: *è un diritto strumentale alla tutela dei diritti fondamentali personali, civili, politici, economici e sociali. La trasparenza è intesa come accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche (art.1 comma 1 D. Lgs.33/2013 e s.m.i.).*

La trasparenza può essere intesa come un diritto di cittadinanza poiché concorre ad attuare il principio democratico ed i principi costituzionali di eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità,efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione (art. 1 comma 2 D. Lgs. 33/2013 e s.m.i.).

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.3 La trasparenza come strumento di prevenzione

La Trasparenza è una misura di estremo rilievo e fondamentale per la prevenzione della corruzione, in quanto strumentale alla promozione dell'integrità, allo sviluppo della cultura della legalità in ogni ambito dell'attività pubblica.

I principali riferimenti normativi in materia sono:

- D.Lgs 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni";

- D. Lgs.97/2016 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124 in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche" – F.O.I.A.

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.3 La trasparenza come strumento di prevenzione

Il decreto 97/2016, correttivo della Legge 190/2012, del D.lgs 33/2013 e della Legge 124/2015, ha introdotto nuove misure atte a favorire la trasparenza dell'attività della Pubblica Amministrazione al fine di ridurre il fenomeno corruttivo. L'art.2 bis del nuovo decreto ridefinisce ed amplia l'ambito di applicazione della normativa, come di seguito:

- *Pubbliche Amministrazioni, di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, e successive modificazioni, ivi comprese le autorità portuali, nonché le autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione;*
- *Enti pubblici economici e agli ordini professionali;*
- *Società in controllo pubblico in attuazione dell'art.18 della legge 7 agosto 2015, n.124;*
- *Associazioni, fondazioni ed enti di diritto privato comunque denominati, anche privi di personalità giuridica in possesso dei requisiti e delle caratteristiche fissate dalla normativa.*

Ulteriori novità del D.Lgs 97/2016

1. Introduzione di una nuova forma di "accesso civico" a **tutti** gli atti e documenti detenuti dalla Pubblica Amministrazione equivalente a quella che nei sistemi anglosassoni è definita "**FOIA**" (Freedom of Information Act): chiunque, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti può accedere ai dati e documenti della P.A. (le eccezioni sono tassativamente indicate dalla Legge). La finalità è intesa come partecipazione degli interessati all'attività amministrativa.

Ulteriori novità del D.Lgs 97/2016

- Eliminazione del principio del "silenzio-rigetto"a seguito di richiesta di accesso civico. La P.A., nel caso in cui rigetti l'istanza, deve concludere il procedimento con un provvedimento espresso e motivato di diniego (il rifiuto può essere necessario per evitare un pregiudizio "concreto" alla tutela di uno o più interessi pubblici o privati).

- Pubblicità obbligatoria delle "banche dati" detenute dalle P.A. titolari. L'art. 9 bis, per facilitare gli obblighi di pubblicazione dei dati da parte delle P.A. e per evitare discordanza di dati fra siti diversi, ha introdotto la possibilità che i soggetti destinatari del Decreto possano assolvere l'obbligo di pubblicazione, nella propria sezione del sito "Amministrazione Trasparente", attraverso il collegamento ipertestuale alle stesse banche dati.

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.4 Stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016–2018

L'Ente camerale ha adottato nel mese di gennaio 2016 il Piano di Prevenzione della Corruzione per il triennio 2016- 2018 nell'ambito del quale è inserita una specifica sezione dedicata al Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità come previsto dalla normativa vigente e ribadito dal nuovo P.N.A..

Relativamente al Piano di prevenzione della Corruzione sono state individuate delle aree di rischio e delle misure di prevenzione della corruzione di seguito brevemente riportate:

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.4 Stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016–2018

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 procedure di mobilità
- A 06 Attivazione di distacchi di personale

B) Area: contratti pubblici (procedure di approvvigionamento)

B.2.1 Fornitura di beni e servizi

- B.01 Programmazione
- B.02 Progettazione della gara
- B.03 Selezione del contraente
- B.04 Verifica dell'aggiudicazione e stipula del contratto
- B.05 Esecuzione de contratto
- B.06 Rendicontazione del contratto

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.4 Stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016–2018

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

C.2. Regolazione e tutela del mercato

C.2.1 Protesti

C.2.2 Brevetti e marchi

C.2.5 Attività in materia di metrologia legale

- C.2.1.1 Gestione istanze di cancellazione
- C.2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti
- C.2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi
- C.2.2.2 Rilascio attestati
- C.2.5.1 Attività in materia di metrologia legale

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.4 Stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016–2018

D) Area: provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario

D.1.3 Promozione territorio e imprese

- D.01 Erogazione di incentivi, sovvenzioni e contributi finanziari a privati
- 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.

E) Area: Sorveglianza e controlli

C.2.5 Attività in materia di metrologia legale

C.2.7 Regolamentazione del mercato

C.2.8 Sanzioni amministrative ex L. 689/81.

- C.2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale
- C.2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti
- C.2.7.2 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo
- C.2.7.3 Regolamentazione del mercato
- C.2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie
- C.2.7.5 Manifestazioni a premio
- C.2.8.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81
- C.2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative.

F) Area : Risoluzione delle controversie

C2.6 Forme alternative di giustizia.

- C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni
- C2.6.2 Gestione Arbitrati

Le misure di prevenzione previste e applicate

1. Trasparenza
2. Codice di comportamento dell'Ente
3. Rotazione del personale addetto alle aree a rischio corruzione
4. Astensione in caso di conflitto di interessi
5. Svolgimento di attività e incarichi extra istituzionali
6. Inconferibilità e incompatibilità degli incarichi
7. Svolgimento di attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro (c.d. "pantouflage")
8. Formazione di commissioni assegnazioni agli uffici conferimento di incarichi in caso di condanna per delitti contro la pubblica amministrazione
9. Formazione del personale e coordinamento con il piano della formazione
10. Tutela del dipendente che segnala gli illeciti (c.d. "whistleblower")
11. Azioni di sensibilizzazione sui temi della legalità e dell'etica pubblica
12. Patto di integrità per appalti di servizi, forniture e lavori.

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.5 Programma triennale della trasparenza e l'integrità 2016-2018: stato di attuazione

Come previsto dalla Legge n.190/2012 e dal Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.), il Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità è stato inserito all'interno del Piano Triennale di prevenzione della corruzione di cui rappresenta una specifica sezione.

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.5 Programma triennale della trasparenza e l'integrità 2016-2018: stato di attuazione

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' DI ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUTTURE COMPETENTI	RISORSE DEDICATE E COINVOLTE	STRUMENTI DI VERIFICA	STATO DI ATTUAZIONE
Aggiornamento costante del sito e della sezione Amministrazione Trasparente	Utenti interni ed esterni	Massima accessibilità ed usabilità dei dati pubblicati con incremento del livello di trasparenza dell'Ente	Verifica delle scadenze normative, dei mutamenti interni all'ente per i quali si richiedono aggiornamento e messa in atto delle azioni correttive	Con cadenza mensile	Segreteria Generale	Segreteria Generale e ufficio Sistemi controllo interno	Effettiva pubblicazione di tutti i dati	SI
Pubblicazione dei dati sul sito e nella sezione Amministrazione trasparente	Utenti interni ed esterni	Adeguamento dei contenuti della sezione "Amministrazione Trasparente"	Reperimento e organizzazione dei dati e caricamento sul sito internet camerale	In tempo reale	Segreteria Generale Società esterna per la gestione dei servizi informatici dell'Ente	Ufficio Presidenza Segreteria Generale e ufficio Sistemi controllo interno	Effettiva pubblicazione dei dati entro la data prevista	SI
Aggiornamento della piattaforma "pubblicamera" (collegata alla sezione Amministrazione trasparente)	stakeholder interni ed esterni	Aggiornamento dei dati relativo a bandi di gara e contratti, consulenti e collaboratori e vantaggi economici e pubblicazione completa e in formato aperto	Aggiornamento dei dati da parte di ciascun ufficio competente	In tempo reale	Uffici camerali	Uffici camerali	Report estraibili in formato cvs	SI

1. La prevenzione della Corruzione e la promozione della trasparenza

1.5 Programma triennale della trasparenza e l'integrità 2016-2018: stato di attuazione

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' DI ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUTTURE COMPETENTI	RISORSE DEDICATE E COINVOLTE	STRUMENTI DI VERIFICA	STATO DI ATTUAZIONE
Giornata della trasparenza	stakeholder interni ed esterni	Presentazione del Piano della Performance 2015-2017 Della Relazione sulla performance per l'anno 2014 e del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015/2017 con all'interno la sezione dedicata al Programma della Trasparenza dell'Ente	Incontro aperto/Conferenza stampa presso la Sede Camerale	Entro dicembre 2015	Segreteria Generale	Segreteria Generale e ufficio Sistemi controllo interno OIV	Pubblicazione dei risultati della giornata sul sito camerale	SI
Verifica dello stato di aggiornamento dei siti istituzionali degli organismi stakeholder interni ed esterni partecipati (in attuazione delle linee ANAC 2015)	stakeholder interni ed esterni	Erogazione di somme a qualsiasi titolo a favore degli organismi partecipati che risultano adempienti agli obblighi di pubblicità e trasparenza di cui all'art. 22 del D.Lgs 33/2013	Monitoraggio siti e contatti con gli organismi partecipati	Verifica mensile	Segreteria Generale e ufficio Sistemi controllo interno	Ufficio Presidenza Segreteria Generale e ufficio Sistemi controllo interno Ufficio Promozione del Territorio	Report periodici	SI

2. Obblighi in materia di Trasparenza

2.1 Sezione "Amministrazione Trasparente": panoramica guidata del sito web istituzionale

In relazione al D.Lgs 33/2013 e s.m.i., la Camera di Commercio di Latina ha provveduto ad aggiornare la sezione Amministrazione Trasparente, articolata come riportato accanto

Disposizioni generali
Organizzazione
Consulenti e collaboratori
Personale
Bandi di concorso
Performance
Enti controllati
Attività e procedimenti
Provvedimenti
Controlli sulle Imprese
Bandi di gara e contratti
Sovvenzioni contributi sussidi e vantaggi economici
Bilanci
Beni immobili e gestione patrimonio
Controlli e rilievi sull'amministrazione
Servizi erogati
Pagamenti dell'amministrazione
Opere pubbliche
Pianificazione e governo del territorio
Informazioni ambientali
Altri contenuti
Interventi straordinari di emergenza

http://cameradicommerciolatina.it/category/ck445-amministrazione-trasparente/

2. Obblighi in materia di Trasparenza

2.1 Sezione "Amministrazione Trasparente": panoramica guidata del sito web istituzionale

Sempre seguendo il D.Lgs 33/2013 e s.m.i., la CCIAA di Latina ha pubblicato i propri dati osservando i seguenti requisiti:

- Qualità: Accessibilità, semplicità di consultazione, comprensibilità, integrità, completezza, aggiornamento, tempestività, conformità ai documenti originali, indicazione della fonte, riutilizzazione tecnica (art.6).

- Formato aperto: i dati devono essere disponibili in formati di pubblico dominio e consultabili con software non sottoposti a diritti commerciali e licenze d'uso.

- Riutilizzabilità (legale): i dati pubblicati possono essere riprodotti ed elaborati nell'ambito degli usi leciti e consentiti dalla legge (art.7).

- Decorrenza e durata: le informazioni devono essere pubblicate per un periodo di 5 anni dal 1°gennaio dell'anno successivo da cui decorre l'obbligo di pubblicazione; decorsi i 5 anni sono conservati nel sito e consultabili in una sezione di "Archivio" (art.8).

3. I risultati raggiunti nel 2015

3.1 La Relazione sulla Performance 2015

La Relazione sulla performance 2015, approvata dal Commissario straordinario con provvedimento n. 14 del 15 settembre 2016, evidenzia a consuntivo i risultati raggiunti dall'Ente nel 2015 rispetto a quanto previsto nei documenti di programmazione ed in particolare nel Piano della Performance 2015 approvato dalla Giunta Camerale con provvedimento n. 3 del 29 gennaio 2016.

La Relazione è sostanzialmente il rendiconto del Piano della Performance e rappresenta il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi e gli eventuali scostamenti tra i target stabiliti e i risultati raggiunti.

3. I risultati raggiunti nel 2015

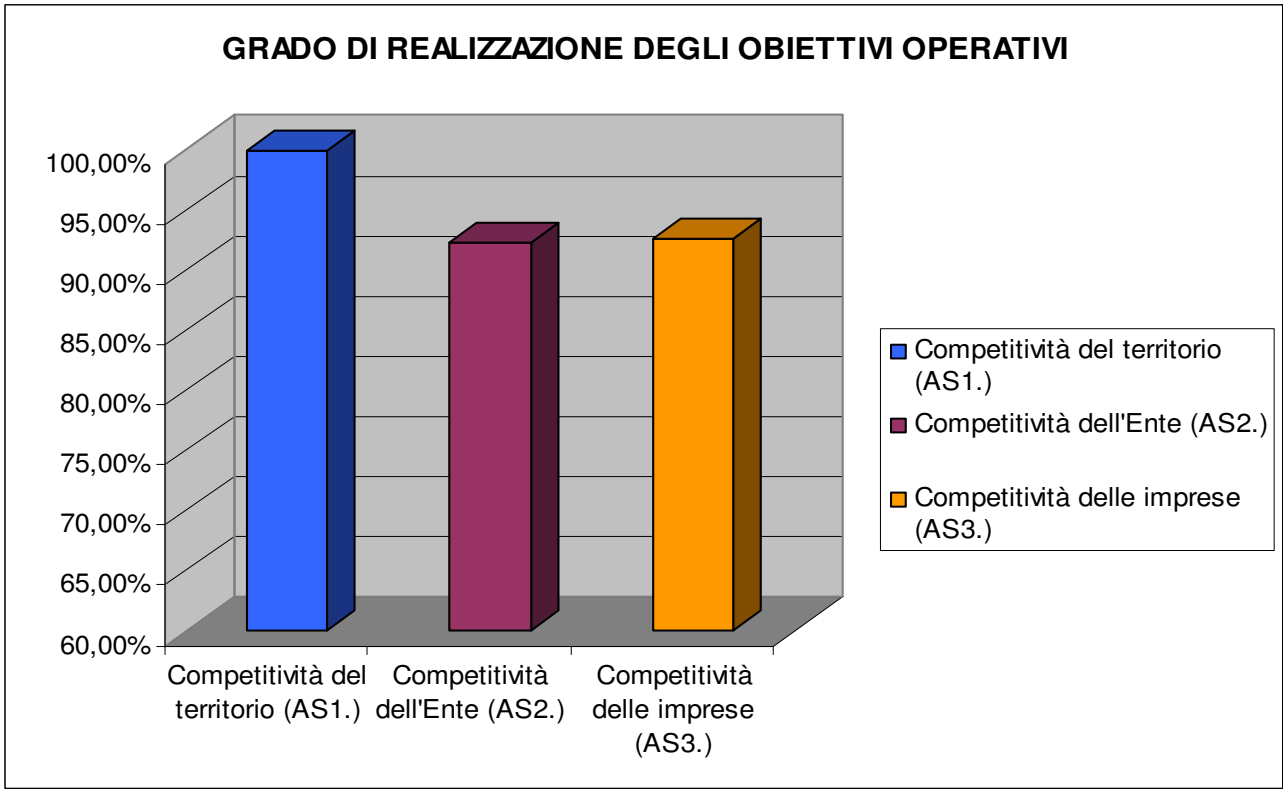
3.1 La Relazione sulla Performance 2015

Area Strategica	Performance
Competitività del territorio (AS1.)	100,00%
Competitività dell'Ente (AS2.)	86,47%
Competitività delle imprese (AS3.)	100,00%

3. I risultati raggiunti nel 2015

3.1 La Relazione sulla Performance 2015

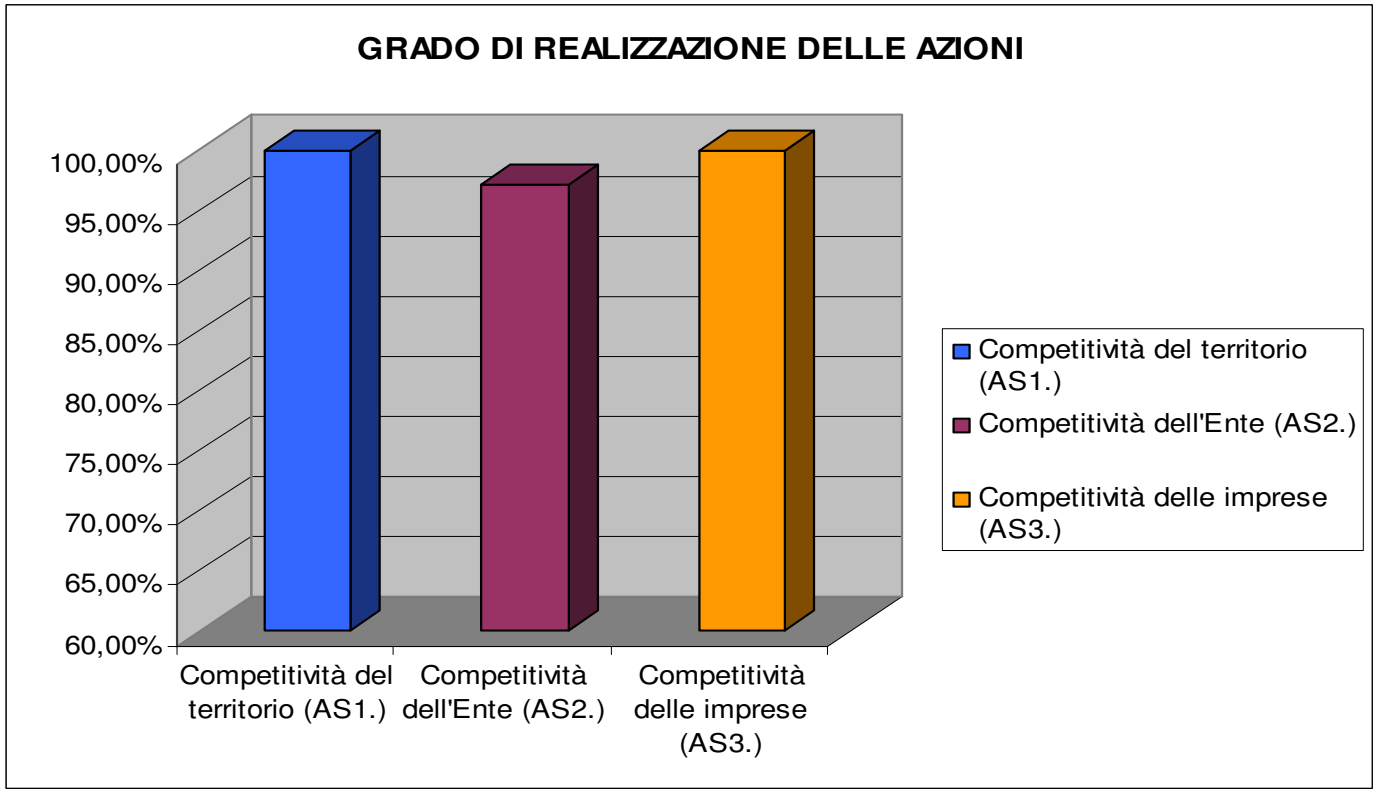
Obiettivi operativi	grado di realizzazione
Competitività del territorio (AS1.)	100,00%
Competitività dell'Ente (AS2.)	92,35%
Competitività delle imprese (AS3.)	92,69%



3. I risultati raggiunti nel 2015

3.1 La Relazione sulla Performance 2015

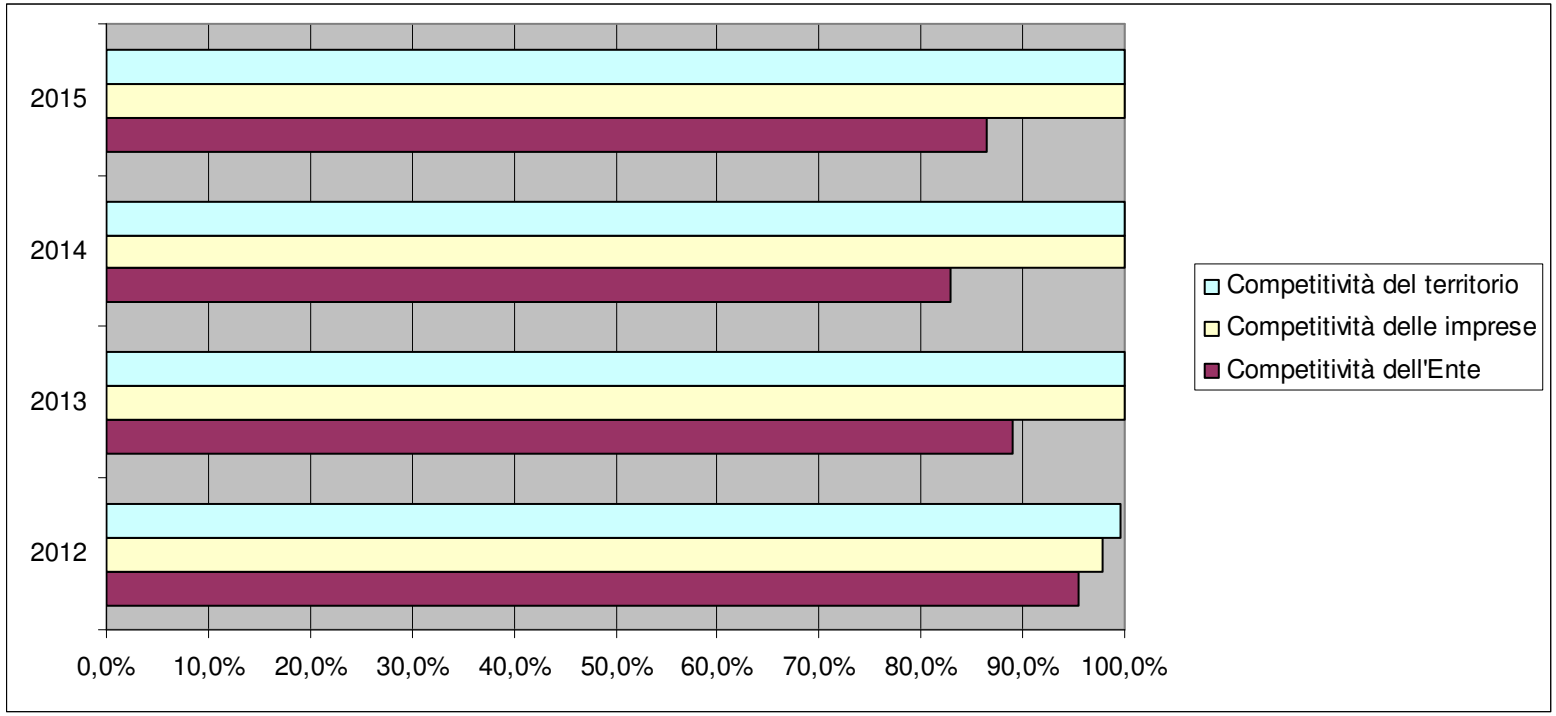
Azioni	grado di realizzazione
Competitività del territorio (AS1.)	100,00%
Competitività dell'Ente (AS2.)	97,16%
Competitività delle imprese (AS3.)	100,00%



3. I risultati raggiunti nel 2015

3.1 La Relazione sulla Performance 2015

Area Strategica	2012	2013	2014	2015
Competitività dell'Ente	95,4%	89,1%	82,9%	86,47%
Competitività delle imprese	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%
Competitività del territorio	99,7%	100,0%	100,0%	100,0%



3. I risultati raggiunti nel 2015

3.1 La Relazione sulla Performance 2015

- **Gli obiettivi di outcome**

- Gli indicatori di outcome attengono principalmente alla misurazione degli effetti generati dalle iniziative di **promozione e di valorizzazione del territorio e a supporto della competitività** del sistema imprenditoriale locale in termini di aumento di visibilità e coinvolgimento del numero di imprese nelle iniziative oggetto di monitoraggio.

- Tra gli indicatori rappresentativi degli eventi sui quali anche l'azione camerale può aver inciso, si evidenziano quelli riportati nella tabella:

Indicatore (outcome)	Target	Risultato	Variazione
Numero di accessi alla piattaforma Emas	Stato 2014: 615 Target 2015: >= 600	Risultato 2015: 640 (100%)	**+4%**
Numero di accessi alla piattaforma Biotech	Stato 2014: 330 Target 2015: >= 300	2015: 312 (100%)	**- 5,7%**
N. Imprese nel settore turismo	Stato 2014: 2.977 Target 2015: >2.900	Stato 2015: 3.056 (100%)	**+2,7%**
Percentuale di nuove imprese giovanili nell'anno / imprese attive	Stato 2014: 2,72% Target 2015: >= 2,5%	Stato 2015: 2,81% (100%)	**+3,31%**
Percentuale di nuove imprese straniere nell'anno / imprese attive	Stato 2014: 1,10% Target 2015: >= 0,8%	Stato 2015: 1,2% (100%)	**+9%**
Percentuale di nuove imprese iscritte/ Imprese attive	Stato 2014: 7,88% Target 2015: >=7%	Stato 2015: 8,08% (100%)	**+2,54**
Percentuale di nuove imprese femminili nell'anno / imprese attive	Stato 2014: 2,45% Target 2015: >= 2%	Stato 2015: 2,52% (100%)	**+ 2,86%**

3. I risultati raggiunti nel 2015

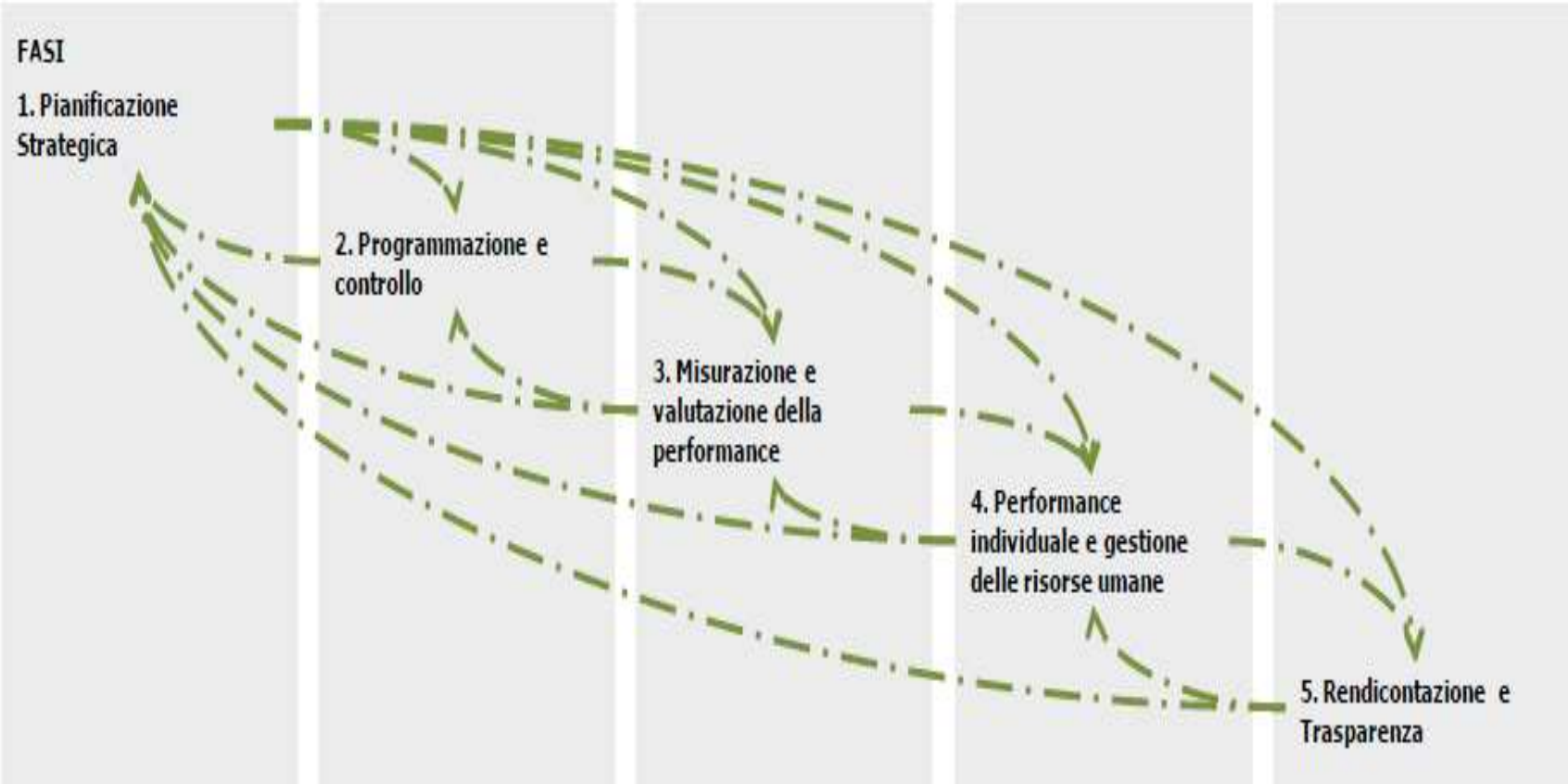
3.1 La Relazione sulla Performance 2015

- **Gli obiettivi di outcome**
- Rilevano ai fini della qualità ed efficienza dei servizi e della trasparenza dell'Ente, i seguenti indicatori:

Rispetto dei tempi di evasione (5 gg) delle pratiche del RI ricevute nell'anno	Stato 2014: 85,60% Target 2015: >=90%	Stato 2015: 95,67% (100%)	**+11,76%**
Tasso di sospensione delle pratiche Registro Imprese	Stato 2014: 41,61% Target 2015: =< 45%	Stato 2015: 39,38% (100%)	**+5,36%**
Tasso medio d'assenza dei dipendenti camerali	Stato 2014: 23,65 Target 2015: <= 20	Stato 2015: 20,17% (99,15%)	**-15%**
Grado di trasparenza dell'Ente	Stato 2014: 100% Target 2015: 100%	Stato 2015: 100%	**=**

3. I risultati raggiunti nel 2015

3.2 Il ciclo della performance



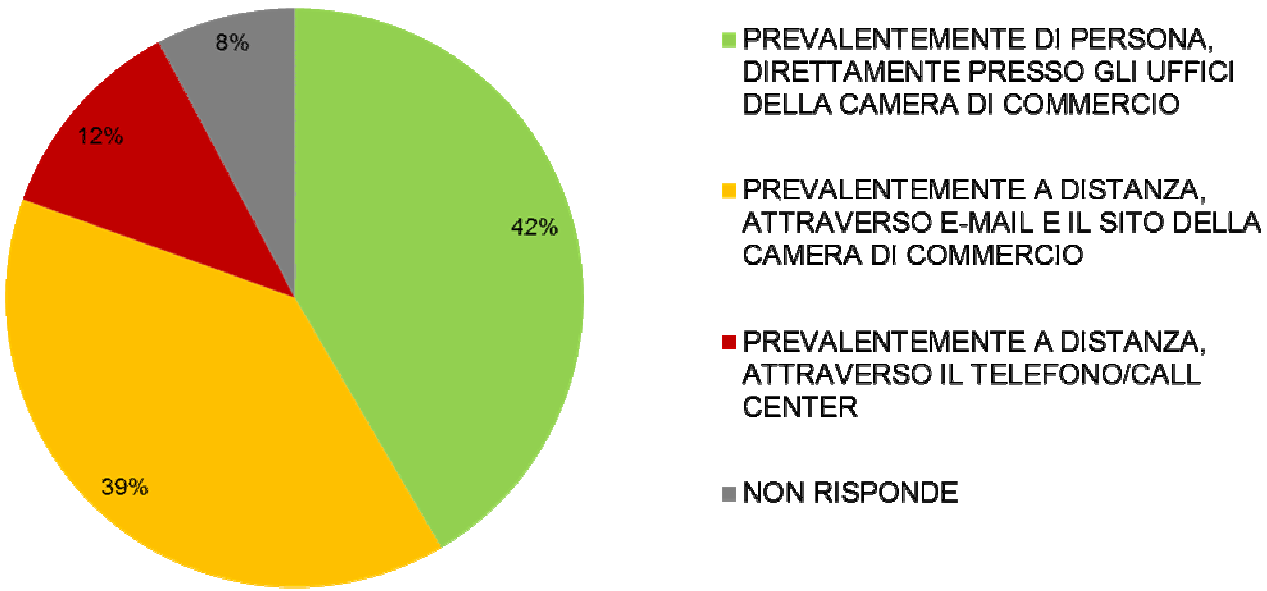
3. I risultati raggiunti nel 2015

3.3 Customer satisfaction

Con riferimento all'anno **2015** è stata, inoltre, svolta un'indagine di Customer Satisfaction, con il supporto della società del sistema camerale SI Camera Srl, con l'obiettivo di indagare presso le imprese, i professionisti e le Associazioni di categoria l'immagine percepita della Camera di commercio, il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati e il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento della Camera di commercio.

In base all'indagine è emerso che **l'81%** degli intervistati ha fornito una **valutazione positiva sulla modalità di comunicazione della Camera di commercio** relativamente ai servizi offerti.

Le modalità attraverso le quali la Camera di Commercio viene contattata sono le seguenti:



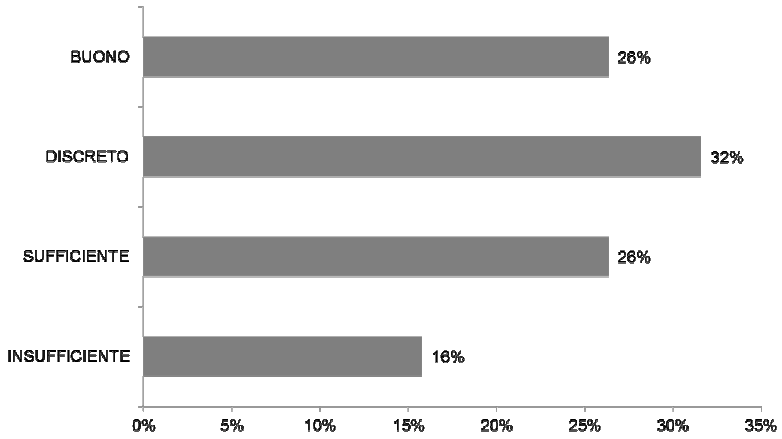
3. I risultati raggiunti nel 2015

3.3 Customer satisfaction

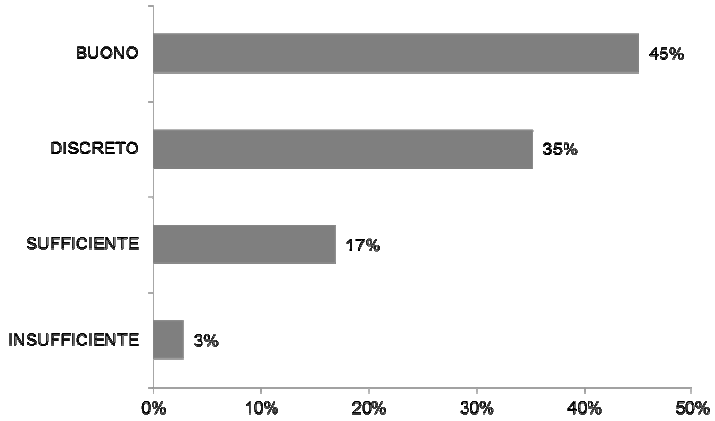
Buoni in generale anche i risultati di gradimento per i servizi erogati:

- Amministrativi e regolazione del mercato (**97%** dei giudizi espressi è positivo);
- Supporto alle imprese (**84%** esprime parere positivo).

SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE



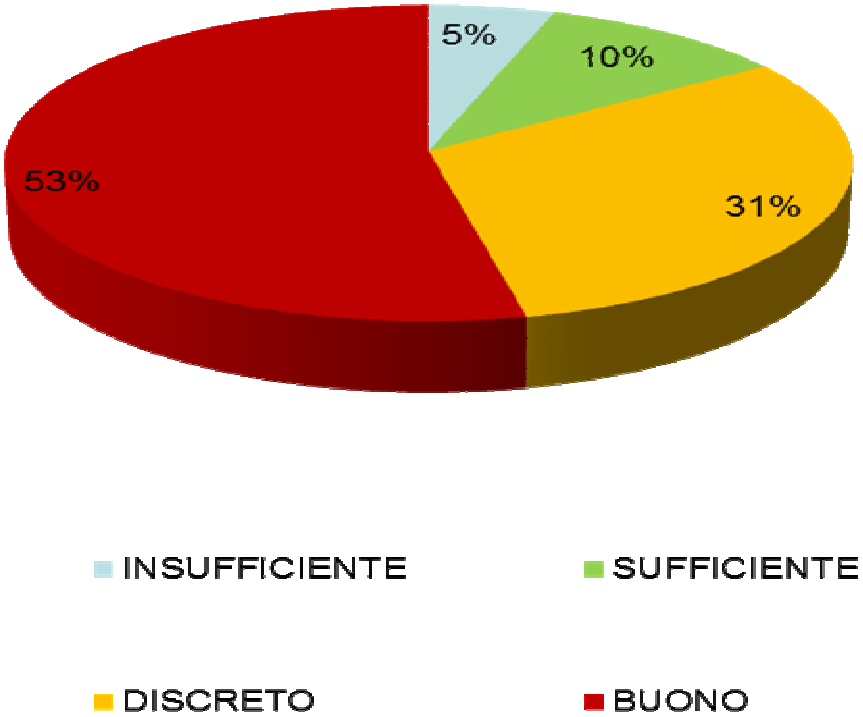
SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI



3. I risultati raggiunti nel 2015

3.3 Customer satisfaction

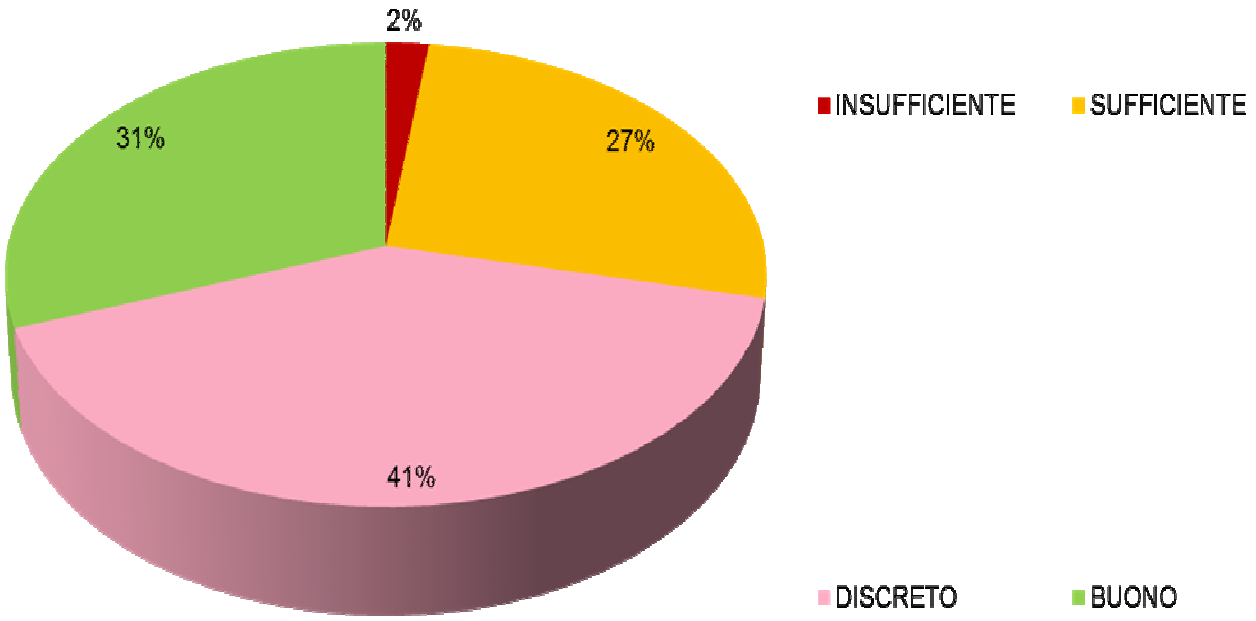
Positivo **(84%)** anche il giudizio in generale sul **personale camerale** per i servizi allo sportello.



3. I risultati raggiunti nel 2015

3.3 Customer satisfaction

Coloro che dichiarano di utilizzare il **sito internet camerale** (**49% della popolazione intervistata**), ne esprimono una valutazione positiva (**98% di pareri positivi**), anche se è opinione comune che sia necessario in particolare migliorare il reperimento delle informazioni.



In conclusione si riscontra una soddisfazione generale più che positiva **(82%)** sul funzionamento dalla Camera di commercio per l'insieme dei servizi (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozione) erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc).

Infine, l'88% degli intervistati che hanno avuto rapporti con la Camera dichiara che farebbe nuovamente ricorso ai servizi.

4. Il Piano della Performance 2016–2018: le azioni significative per la trasparenza, la legalità e l'efficienza

Nell'elaborazione del piano si è tenuto conto dell'evoluzione del quadro normativo sull'anticorruzione e sono stati inseriti obiettivi riguardanti gli interventi finalizzati a:

- ridurre le opportunità che si manifestino i casi di corruzione
- aumentare la capacità di scoprire i casi di corruzione
- creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Il Piano si articola nelle seguenti sezioni:

1. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni;
2. Identità;
3. Analisi del contesto;
4. Obiettivi strategici ed obiettivi operativi;
5. Allegati tecnici

4. Il Piano della Performance 2016–2018: le azioni significative per la trasparenza, la legalità e l'efficienza

Area strategica - Competitività del territorio

Programmi:

- Progettualità distretti e sistemi produttivi locali
- Governance e sviluppo locale
- Promozione turistica
- Prodotti tipici
- Peculiarità artigianali/eccellenze locali
- Informazione economico-statistica

Area Strategica - Competitività delle imprese

Programmi:

- Internazionalizzazione
- Formazione e cultura d'impresa
- Organismi esterni, progettualità e Fondo Perequativo

4. Il Piano della Performance 2016–2018: le azioni significative per la trasparenza, la legalità e l'efficienza

Area strategica - Competitività dell'Ente

Programmi:

- Regolazione del mercato e tutela del consumatore
- Tempestività ed efficienza
- Efficacia ed accessibilità dei servizi
- Risorse Umane
- "Spending Review"
- Gestione Finanziaria: Finanza e Diritto Annuo
- Gestione Patrimonio gare e contratti
- Ciclo della Performance
- Piano Anticorruzione
- Open Data – Trasparenza
- Assistenza legale

4. Il Piano della Performance 2016–2018: le azioni significative per la trasparenza, la legalità e l'efficienza

4.1 Focus su azioni intraprese nel 2016

Programma efficacia ed accessibilità dei servizi:

- "**SCUOLA DI FORMAZIONE PERMANENTE**" PER UTENTI DEI SERVIZI CAMERALI
- QUALITA' DEL REGISTRO IMPRESE
- SPORTELLO POLIFUNZIONALE

….. inoltre

- INIZIATIVE IN COLLABORAZIONE CON LE FORZE DELL'ORDINE: CARABINIERI, GUARDIA DI FINANZA E POLIZIA
- NASCITA DI "START UP INNOVATIVE" SENZA NOTAIO
- SPID

4. Il Piano della Performance 2016–2018: le azioni significative per la trasparenza, la legalità e l'efficienza

4.1 Focus su azioni intraprese nel 2016

Programma: gestione patrimonio gare e contratti

- IL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI
  - OBBLIGHI DELLA TRASPARENZA ART. 29
- SVOLGIMENTO DELLE PROCEDURE DI ACQUISTO MEDIANTE IL MEPA
  - GLI ACQUISTI MEDIANTE RDO E ODA
  - LE NOVITA' DEL MEPA: NUOVI BANDI E BANDI PER I LAVORI
- LE MISURE ANTICORRUZIONE ADOTTATE NELLL'AMBITO DELL'AREA DI RISCHIO APPALTI E CONTRATTI

Grazie per l'attenzione e buon lavoro

Camera di Commercio
Latina