



CAMERA DI COMMERCIO  
TREVISO - BELLUNO | DOLOMITI  
bellezza e impresa

# PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2025 - 2027

**Allegato 5**

**Misure per l'attuazione degli obblighi di trasparenza**

## MISURE PER L'ATTUAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA

### Obblighi di trasparenza assolti

In relazione a quanto previsto dalla vigente normativa, e tenuto conto delle indicazioni specifiche per il sistema camerale fornite da Unioncamere, nell'ottica di garantire la realizzazione del principio di massima trasparenza, pur nel rispetto del diritto alla riservatezza, ad oggi sono stati rispettati gli obblighi di pubblicazione, così come ridefiniti dal D.Lgs. n. 33/2013 e, come prescritto, i contenuti sono fruibili e riutilizzabili nel segno dell'accessibilità.

Riguardo all'assolvimento di ciascun obbligo di pubblicazione sul sito web dell'amministrazione dei dati previsti dalle leggi vigenti al 30.6.2023 è dato conto nella Griglia riportante lo stato di attuazione della Trasparenza e attestato nel Documento di Attestazione con il quale l'Organismo Indipendente di Valutazione, a seguito della propria verifica sulla pubblicazione, sull'aggiornamento, sulla completezza e sull'apertura del formato di ciascun dato ed informazione elencati nella Griglia, ha certificato la veridicità e l'attendibilità di quanto riportato. Tali documenti, sono pubblicati in apposita [sezione dell'Amministrazione Trasparente sul sito camerale](#), ai sensi delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2018.

Lo stato di attuazione al 30 giugno 2023 è verificabile anche attraverso il sito [www.tb.camcom.gov.it](http://www.tb.camcom.gov.it). Nel rispetto del dettato normativo degli artt. 6-8 del D.Lgs. n. 33/2013, i dati devono essere pubblicati tempestivamente e aggiornati periodicamente.

Si evidenzia che le nuove disposizioni sulla trasparenza hanno imposto la revisione della sezione "Amministrazione trasparente", l'inserimento e l'aggiornamento tempestivo e costante di dati ed informazioni, di varia ed articolata natura e periodicità, ma anche quale base di legittimazione per l'adozione di atti e provvedimenti, con la conseguenza che vi è stata la necessità di individuare le modalità operative sia generali, ovvero a livello di Ente, sia quelle specifiche di settore/area/ufficio e la cui determinazione è stata demandata ai dirigenti di settore a vario titolo coinvolti, al fine di assicurare un costante presidio delle informazioni da pubblicare e aggiornare nel rispetto dei termini di legge. Il flusso per alimentare la pubblicazione dei dati è stato parzialmente informatizzato e si valuterà un'ulteriore automazione delle pubblicazioni da effettuare.

### La Trasparenza e la Comunicazione digitale nella strategia dell'Ente

La promozione di maggiori livelli di trasparenza, intesa come accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle P.A. costituisce, ai sensi dell'art. 10, co. 3, del D.Lgs. 33/2013 recentemente riformato con D.Lgs. 25 maggio 2016 n. 97, un obiettivo strategico di ogni ente pubblico, 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.

A tal proposito, nel Programma pluriennale 2021-2026, approvato dal Consiglio con provvedimento n. 14 del 27.10.2021 (in seguito al rinnovo degli organi camerali, avvenuto nel mese di giugno 2021), all'interno dell'Ambito strategico 3 "Competitività dell'Ente", è stato espressamente previsto l'obiettivo strategico 3.2 "Trasparenza e anticorruzione". Ciò determina un impegno costante dell'Ente, sia in sede di predisposizione

della Relazione previsionale e programmatica, che di pianificazione della Performance, a prestare attenzione al tema.

In particolare, nella Relazione previsionale e programmatica per il 2025, le attività pianificate in relazione all'obiettivo strategico 3.2 sono le seguenti:

- verificare le misure di contrasto alla corruzione, aggiornando laddove necessario il Registro del rischio;
- pubblicare le informazioni dovute in attuazione del principio di "Trasparenza e buona amministrazione" e informare sull'ampia gamma di servizi offerti attraverso la Carta dei servizi e il sistema integrato di comunicazione digitale;
- aggiornare il Registro delle Attività di trattamento ex art. 30 GDPR ed effettuare le nomine dei responsabili del Trattamento dati.

Pertanto, considerate le molteplici connessioni e integrazioni della trasparenza, dell'anticorruzione e della performance, si punterà all'affinamento delle misure in tema di prevenzione della corruzione e di trasparenza ed integrità. Data peraltro anche la stretta relazione dei temi della trasparenza alla comunicazione istituzionale, quale fattore strategico nella relazione tra Ente, territorio e tutti gli stakeholder, saranno adeguati e migliorati gli strumenti comunicativi esistenti – con l'obiettivo di renderli sempre maggiormente rispondenti sia alle nuove tecnologie che alle nuove emergenti esigenze in tema di informazione mirata, tematica, puntuale ed efficace – e organizzati nuovi strumenti e nuove modalità di risposta qualificata ai bisogni di conoscenza, di approfondimento a supporto dell'attività d'impresa per tutti gli utenti camerali e cittadini interessati.

Con la Relazione Previsionale e Programmatica sono state, altresì, definite le azioni camerali previste per l'esercizio 2025 in tema di Comunicazione digitale (che rappresenta l'obiettivo strategico 3.1 dell'Ente), nei seguenti termini:

In particolare, verrà attuato il piano strutturato di comunicazione istituzionale 2025 (anche con utilizzo dei mass media: stampa - tv - radio e social) e si ricorrerà in modo massiccio alla piattaforma CRM per la comunicazione dell'Ente (curando l'aggiornamento costante della relativa banca dati).

Inoltre, saranno aggiornate le informazioni pubblicate nel sito web istituzionale e nella Carta dei servizi, verranno impiegati in modo sistematico i canali social e lo strumento della newsletter istituzionale, avviando la promozione del nuovo canale LinkedIn e sarà adottata la Social Media Policy per la regolamentazione dei canali social istituzionali.

Sempre in tema di comunicazione digitale, si prevede la promozione dei servizi on line del sistema camerale e la trasmissione degli eventi e delle riunioni in diretta streaming. Continuerà l'invio alle imprese che si iscrivono al RI di una "Comunicazione di benvenuto" recante altresì l'illustrazione dei servizi camerali e l'invito ad iscriversi al servizio "La Camera informa", per ricevere campagne informative tematiche o la newsletter istituzionale. Verrà aggiornato il patrimonio informativo dell'assistente virtuale Chatbot e Voicebot "Aurora" attraverso il mantenimento e l'implementazione di intenti nella Base di Conoscenza (KB) e si offrirà supporto e collaborazione ad Unioncamere per la progettazione di un CRM evoluto camerale.

Saranno svolte le attività per assicurare il rispetto dei requisiti di accessibilità e sicurezza dei portali camerali, sarà mantenuta la collaborazione con la redazione di TrevisoBellunosystemonline, così come saranno trasmesse le relative newsletter mensili (in italiano e in inglese) tramite il canale CRM. Verrà inoltre presidiato il canale Google dell'Ente, in particolare, delle recensioni che gli utenti pubblicano sulla pagina dell'Ente. Infine, verrà diffusa la voce del Presidente nel dibattito sui temi all'ordine del giorno che riguardano l'economia locale e la Camera con le conferenze stampa e i comunicati stampa.

Proseguirà, quindi, l'attività relativa all'incentivazione della capacità di comunicazione dell'Ente con tutti gli stakeholder, sotto il profilo della tempestività, efficacia ed economicità, ottimizzando l'uso di piattaforme web e sfruttando i nuovi canali della multimedialità.

*Allegato 5*

*Misure per l'attuazione degli obblighi di trasparenza*

La piena trasparenza dell'Ente verrà realizzata sia per mezzo di specifiche azioni sviluppate all'interno del PIAO (sezione 2: Valore Pubblico, Performance e Anticorruzione", sottosezione 2.2. "Performance"), consultabile nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito camerale, sia attraverso attività che, pur non ricomprese PIAO stesso, rientrano nelle funzioni istituzionali dell'Ente camerale.

## **Obblighi di trasparenza 2025**

Per il 2025 la Camera attuerà tutte le misure per l'adempimento degli obblighi di trasparenza previste dal decreto D.Lgs. 33/2013 descritte nel paragrafo 2.3.5 del PIAO.

Relativamente agli aggiornamenti della sezione Amministrazione Trasparente sul sito camerale, essi verranno effettuati secondo le indicazioni di ANAC. In materia "bandi gara e contratti", la disciplina di riferimento per l'inserimento delle informazioni nella Sezione Amministrazione Trasparente, aggiornata al nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023), è l'allegato 1 alla delibera ANAC n. 264 del 20.6.2023, come modificato con delibera n. 601 del 19 dicembre 2023.

L'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sarà a carico degli uffici indicati nell'allegato n. 6, tenuti ad inserire i contenuti previsti dalle disposizioni in materia di obblighi di pubblicità dei dati e delle informazioni obbligatorie nel rispetto della tempistica indicata a fianco di ogni informazione/dato/documento nel suddetto allegato.

Il Responsabile della Trasparenza fornirà indicazioni e note interpretative su eventuali novità normative o nuove modalità operative circa gli adempimenti in materia di Trasparenza.

Per i soggetti tenuti a vigilare e ad assicurare il monitoraggio sugli obblighi in materia di trasparenza si rinvia al capitolo 4 del PIAO.

Per quanto riguarda gli Organismi partecipati tenuti ad adottare misure di prevenzione della corruzione e ad assolvere agli obblighi di pubblicazione riferiti sia alla propria organizzazione sia alle attività di pubblico interesse svolte (alla luce del D.Lgs. 33/2013, così come modificato dal D.Lgs. 97/2016 e dalle Linee Guida ANAC in materia), essi dovranno assicurare l'aggiornamento dei dati/informazioni/documenti in modo "tempestivo" secondo quanto previsto dal decreto legislativo n. 33/2013. Il legislatore non ha però specificato il concetto di tempestività, concetto la cui relatività può dar luogo a comportamenti anche molto difforni rispetto alle finalità della norma. Pertanto, al fine di "rendere oggettivo" il concetto di tempestività, tutelando operatori, cittadini utenti e pubblica amministrazione, si definisce quanto segue: *"è tempestiva la pubblicazione di dati, informazioni e documenti quando effettuata entro giorni 30 dalla disponibilità definitiva dei dati, informazioni e documenti"*.

## **Iniziative di comunicazione istituzionale**

L'Ente camerale sviluppa una strategia di gestione generale delle informazioni e delle conoscenze che si esplicita attraverso l'utilizzo di un pacchetto ben strutturato di strumenti, sia per la condivisione delle informazioni all'interno dell'Ente che per la diffusione verso l'esterno. In particolare, focalizzando l'attenzione sulla diffusione delle informazioni verso l'esterno è stata predisposta un'apposita procedura del Sistema di Gestione della Qualità che definisce le modalità, i criteri e le responsabilità inerenti all'attività di informazione e comunicazione istituzionale dell'Ente camerale.

Tra gli strumenti di comunicazione capaci di promuovere la trasparenza nell'azione amministrativa della Camera di commercio di Treviso - Belluno, anche in funzione di una preventiva valutazione in termini di costi-benefici, merita particolare attenzione il [sito web istituzionale](#). Il Sito fornisce informazioni riguardanti le attività camerali, quelle delle strutture collegate, come pure i recapiti e-mail, postali e telefonici degli uffici e permette di consultare i dati pregressi delle ex Camere di commercio

*Allegato 5*

*Misure per l'attuazione degli obblighi di trasparenza*

di Treviso e di Belluno.

Attraverso la consultazione dell'apposita sezione del sito è possibile avere la panoramica anche di tutti i servizi on-line disponibili e dei canali informativi camerale utili per far conoscere le iniziative e i servizi (dalla newsletter mensile al servizio La Camera Informa).

Nel sito è confluita la Carta dei servizi, che costituisce il documento con cui la Camera di commercio di Treviso - Belluno dichiara esplicitamente quali servizi si impegna ad erogare, stabilendo le modalità e gli standard di qualità che intende garantire, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto. La Carta si aggiunge agli strumenti istituzionali di comunicazione, fornendo informazioni chiare, puntuali, immediate ed aggiornate sui servizi camerale e i relativi standard. La Carta sarà costantemente aggiornata (così come l'Elenco dei procedimenti amministrativi), e sarà possibile consultarla attraverso l'apposita sezione dinamica del sito istituzionale.

Dal 2022 è, inoltre, previsto il coinvolgimento diretto di ulteriori uffici camerale nell'aggiornamento delle informazioni presenti nel sito istituzionale (e quindi anche nella Carta dei Servizi) per assicurare la massima tempestività degli aggiornamenti.

### **Iniziative di comunicazione istituzionale in programma per il 2025**

Seppure questo Programma miri principalmente a mettere a disposizione del cittadino strumenti di informazione e controllo sull'integrità e la legittimazione dell'operato delle Pubbliche Amministrazioni, la Camera di commercio di Treviso – Belluno ritiene che tale controllo possa trovare efficace realizzazione anche attraverso un'opera di costante informazione sulle attività che vengono realizzate a beneficio del sistema economico locale, come pure sulla qualità dei servizi erogati. In questo senso ritiene di dover attuare forme di efficace informazione, seppur con strumenti che garantiscano l'economicità, quali newsletter periodiche on line, il portale [trevisobellunosystem.com](http://trevisobellunosystem.com), il sito web di approfondimento dei temi CSR, sostenibilità ambientale e legalità: [www.impreseresponsabili.tvbl.it](http://www.impreseresponsabili.tvbl.it), come pure apposite campagne di informazione gestite attraverso il sistema di Customer Relationship Management (CRM).

Sono strumenti di cui l'Ente già dispone e che dovranno trovare piena applicazione ed integrazione su diverse piattaforme informatiche. Questo consentirà ancor più in futuro di raggiungere per via telematica il maggior numero di clienti/utenti anche sui social network e con applicazioni per il "mobile", al fine di garantire la massima informazione possibile sulle iniziative in programma. Da non trascurare le campagne di promozione veicolate attraverso i più disparati canali (dalla stampa alla radio, dalla tv alle piattaforme social anche in modalità a pagamento/ADS), relative a specifici progetti camerale. Particolarmente significativo al riguardo è stato l'avvio negli scorsi anni di un dialogo costruttivo con imprese delle province di Treviso e Belluno iscritte nel Registro Imprese che ricevono una lettera di benvenuto recante una molteplicità di informazioni, che continua tutt'oggi e che vedrà ulteriori sviluppi a partire da quest'anno, con un sondaggio sull'utilizzo dei vari strumenti digitali a disposizione degli operatori economici che si interfacciano con l'Ente. Nel 2025 si prevede di proseguire con l'utilizzo dei vari canali social e con l'impiego di ulteriori vettori, quali l'assistente virtuale in modalità chatbot o voicebot.

L'aggiornamento continuo del suddetto programma di comunicazione istituzionale richiederà:

- 1) L'individuazione dei responsabili della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati;
- 2) La definizione di misure organizzative adeguate ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.

In merito al primo punto va precisato che l'individuazione delle modalità operative sia generali, ovvero a livello di Ente, sia specifiche di settore/area/ufficio è demandata ai Dirigenti di Area a vario titolo coinvolti, al fine di assicurare un costante presidio delle informazioni da pubblicare e aggiornare nel rispetto dei termini di legge. Relativamente al secondo punto, i dirigenti, le elevate qualificazioni e i responsabili degli uffici – anche attraverso i referenti degli Uffici appositamente nominati – garantiscono il flusso continuo di informazioni verso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), per quanto riguarda iniziative, progetti, servizi, modifiche normative che abbiano rilevanza interna ed esterna. Tali richieste sono inviate all'URP tramite il modulo informatizzato POI, gestito con l'intranet camerale "Eta Beta". Come detto, è in atto un processo che vede diversi uffici diventare autonomi nell'inserimento delle informazioni nel sito camerale.

## **L'accesso civico e l'accesso civico generalizzato**

Nella sezione Amministrazione Trasparente sono chiaramente indicati nominativo e riferimenti del responsabile per l'esercizio dell'Accesso civico di cui all'art. 5 del D. Lgs. 33/2013 unitamente alle modalità per l'esercizio dello stesso nonché le informazioni per attivare eventualmente il potere sostitutivo, attivabile nei casi di ritardo o mancata risposta a richieste di accesso civico.

Il Responsabile della trasparenza si pronuncia in ordine alla richiesta di accesso civico e ne controlla e assicura la regolare attuazione. Peraltro, nel caso in cui il Responsabile non ottemperi alla richiesta, la legge prevede che il richiedente possa ricorrere al titolare del potere sostitutivo che dunque assicura la pubblicazione e la trasmissione all'istante dei dati richiesti.

All'accesso civico ha fatto seguito il cd. accesso civico generalizzato. La nuova tipologia di accesso, delineata nell'art. 5, co. 2 e ss. del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, si aggiunge all'accesso civico già disciplinato dal medesimo decreto e all'accesso agli atti ex. l. 241/1990, ed è volto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e a promuovere la partecipazione al dibattito pubblico. Discende dall'obbligo di pubblicazione dei documenti, in attuazione del principio di trasparenza che il novellato art.1, co. 1 del decreto definisce strumento di tutela dei diritti dei cittadini e di promozione della partecipazione degli interessati all'attività amministrativa. La regola della generale accessibilità è temperata dalla previsione di eccezioni poste a tutela di interessi pubblici e privati che potrebbero subire un pregiudizio dalla diffusione generalizzata di talune informazioni.