



CAMERA DI COMMERCIO  
TREVISO - BELLUNO | DOLOMITI  
bellezza e impresa

# **PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2023 - 2025**

**Allegato 5**

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

### MISURE PER L'ATTUAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA

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 30.6.2022 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 2022 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 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 camerale, 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 2023, le attività pianificate in relazione all'obiettivo strategico 3.2 sono le seguenti:

- Mantenimento e prosecuzione delle attività in tema di prevenzione della corruzione e trasparenza;
- Attività informativa sull'ampia gamma di servizi offerti attraverso la Carta dei servizi (consultabile sul sito camerale e pertanto costantemente aggiornata) e il sistema integrato di comunicazione digitale;

- Prosecuzione dell'attività di adeguamento alle disposizioni di cui al Regolamento UE 679/2016 in tema di privacy in coerenza con i continui orientamenti e pareri, anche del Garante per la Protezione dei dati personali, che nel tempo si susseguono;
- Alimentazione e aggiornamento costante della Sezione "Amministrazione trasparente" del Sito, con le informazioni pubblicate in attuazione del principio di "Trasparenza e buona amministrazione";
- Garanzia dell'accesso ai documenti e alle informazioni dell'Ente;

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 definite le azioni camerali previste per l'esercizio 2023 in tema di Comunicazione digitale (che rappresenta l'obiettivo strategico 3.1 dell'Ente), prevedendo, tra l'altro, di:

- Offrire una risposta qualificata ai bisogni di conoscenza e di approfondimento, massimizzando la capacità informativa dell'Ente, grazie all'impiego degli strumenti digitali a disposizione;
- Implementare un piano strutturato di comunicazione istituzionale 2023;
- Assicurare ampia divulgazione dei bandi camerali;
- Aggiornare costantemente le schede pubblicate nel sito web istituzionale;
- Mantenere e potenziare i canali informativi utilizzati nel corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19;
- Utilizzare in modo massiccio la piattaforma CRM per la comunicazione dell'Ente;
- Aggiornare le informazioni del sito camerale in relazione all'aggiornamento della Carta dei servizi;
- Promuovere attraverso il sito e gli altri canali (tra cui i monitor appositamente installati) i servizi online del sistema camerale;
- Trasmettere gli eventi e le riunioni in diretta streaming (per gli eventi organizzati direttamente o indirettamente nelle sedi camerali, laddove richiesto);
- Impiegare i canali social e lo strumento della newsletter inviata tramite il canale CRM individuando nuovi contenuti da veicolare in modo sistematico;
- Impiegare i mass media (stampa - tv - radio e social) per piano di comunicazione 2023;
- Aggiornare in modo costante le banche dati;
- Popolare e aggiornare il portale tematico [www.impreseresponsabili.tvbl.it](http://www.impreseresponsabili.tvbl.it) e divulgare le newsletter su temi CSR;
- Assicurare il rispetto dei requisiti di accessibilità e sicurezza dei portali camerali;
- Mantenere la collaborazione con la redazione di [TrevisoBellunosystemonline](http://TrevisoBellunosystemonline.it);
- Contribuire alla diffusione della 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.

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.

## INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E DI TRASPARENZA

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

L'obiettivo di tenere costantemente aggiornata, nel sito, la Carta dei servizi (che costituisce un documento dinamico), rappresenta invece un obiettivo dell'intero Ente per i prossimi tre anni, finalizzato ad attuare l'obiettivo strategico 3.2 precedentemente menzionato.

## INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E L'INFORMAZIONE

Seppur 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 rendere la massima informazione possibile sulle iniziative in programma. Da non trascurare le campagne informative 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 camerali. Particolarmente significativo al riguardo l'avvio di un dialogo costruttivo con imprese delle province di Treviso e Belluno iscritte nel Registro Imprese nel triennio 2021-2023. Il progetto prevede l'invio di una comunicazione di benvenuto unitamente a un set informativo con cui le imprese: saranno invitate ad iscriversi al servizio "La Camera informa", per ricevere campagne informative tematiche (iniziative sull'internazionalizzazione, sulla nuova imprenditoria oppure la newsletter

del Punto impresa Digitale) o la newsletter istituzionale; potranno conoscere i servizi digitali messi a disposizione dalla Camera e le modalità per richiedere la firma digitale o lo spid, oltre che gli altri servizi camerali; saranno edotte sui canali divulgativi utilizzati dalla Camera; informate sull'ingannevolezza dei bollettini che invitano al pagamento di somme non dovute; ecc. Il progetto sarà sicuramente stabilizzato alla fine dell'anno, per cui la trasmissione della lettera di benvenuto diventerà una costante verso le nuove imprese.

## **PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA**

### **Individuazione dei responsabili della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati**

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. In chiusura del presente allegato vengono riportati gli adempimenti in tema di trasparenza e gli uffici competenti ad effettuare gli aggiornamenti.

### **Misure organizzative per assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi**

I Dirigenti ed i RUO – 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. Le richieste di pubblicazioni di informazione sono inviate all'URP tramite il modulo informatizzato POI, gestito con l'intranet camerale "Eta Beta". Come detto, è in atto un processo che porterà diversi uffici ad alimentare in modo autonomo il sito camerale.

Relativamente all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente, viene definita la competenza in capo ai diversi uffici in materia di obblighi di pubblicità dei dati e delle informazioni obbligatorie con l'attribuzione agli stessi dell'incarico di effettuare, nel rispetto della tempistica indicata a fianco di ogni informazione e dato, la pubblicazione e l'aggiornamento delle stesse, con i contenuti previsti dalle disposizioni in materia (come da allegato n. 6).

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

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, c.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.