



## IL PROGRAMMA TRIENNALE DELLA TRASPARENZA E DELL'INTEGRITA'

### Procedimento di elaborazione e adozione del programma

#### I collegamenti con il piano della performance

La trasparenza presenta un duplice profilo: in primo luogo, un *profilo "statico"*, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati attinenti alle pubbliche amministrazioni per finalità di controllo sociale. Il *profilo "dinamico"* della trasparenza è invece direttamente correlato alla performance.

La pubblicità dei dati inerenti all'organizzazione e all'erogazione dei servizi al pubblico, infatti, s'inserisce strumentalmente nell'ottica di fondo del "miglioramento continuo" dei servizi pubblici, connaturato al ciclo della performance anche grazie al necessario apporto partecipativo dei portatori di interesse (stakeholder).

Per quanto attiene al buon andamento dei servizi pubblici e alla corretta gestione delle relative risorse, la pubblicazione *on line* dei dati consente a tutti i cittadini un'effettiva conoscenza dell'azione delle pubbliche amministrazioni, con il fine di sollecitare e agevolare modalità di

partecipazione e coinvolgimento della collettività.

In quest'ottica, la disciplina della trasparenza costituisce, altresì, una forma di garanzia del cittadino, in qualità sia di destinatario delle generali attività delle pubbliche amministrazioni, sia di utente dei servizi pubblici.

La pubblicazione di determinate informazioni, infine, è un'importante spia dell'andamento della *performance* delle pubbliche amministrazioni e del raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della *performance*. Con riferimento a quest'ultimo, occorre rilevare che il Programma della trasparenza, da un lato, rappresenta uno degli aspetti fondamentali della fase di pianificazione strategica all'interno del ciclo della *performance*, dall'altro, permette di rendere pubblici agli stakeholder di riferimento, con particolare attenzione agli outcome e ai risultati desiderati/conseguiti, i contenuti del Piano e della Relazione sulla *performance*.

Il **Programma triennale della trasparenza**, pertanto, deve porsi in relazione al **Ciclo di gestione della *performance*** e deve di conseguenza consentire la piena conoscibilità di ogni componente del Piano e dello stato della sua attuazione.

#### **L'indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma.**

L'attività d'individuazione dei contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è svolta dal Segretario Generale, con il compito di controllare il procedimento di elaborazione ed aggiornamento del Programma Triennale e con i dati e le informazioni fornite direttamente da tutti i dipendenti dell'Ente.

#### **Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder e i risultati di tale coinvolgimento.**

La partecipazione degli stakeholder è necessaria sia a supporto dell'elaborazione della strategia della Camera di Commercio sia in fase di controllo degli effetti che la strategia stessa ha prodotto sul territorio. Gli stakeholder sono chiamati a condividere gli obiettivi strategici e gli indicatori con i quali detti obiettivi sono misurati e possono partecipare al processo d'identificazione della performance dell'Ente mediante proposte e contributi dei quali tenere adeguatamente conto.

L'individuazione degli stakeholder è effettuata al fine di ottenere un quadro rappresentativo dei diversi interessi, dei settori merceologici coinvolti e delle caratteristiche degli attori presenti sul territorio, purché portatori d'interessi rilevanti.

La Camera di Commercio attiva momenti strutturati di partecipazione – attraverso strumenti quali incontri diretti (tra cui rientrano anche le Giornate della trasparenza o – a norma dell'art. 22 dello Statuto Camerale per il tramite della “Consulta delle Associazioni”) o somministrazione di

questionari – con i quali:

- verificare in modo sistematico il contesto interno ed esterno di riferimento;
- presentare le linee strategiche di intervento della Camera di Commercio sul territorio e condividere gli indicatori out come;
- condividere i risultati raggiunti dalla struttura camerale al termine dell'anno e valutare eventuali gap tra obiettivi e risultati, utilizzando gli indicatori di outcome condivisi.

La Camera di Commercio individua quali stakeholder esterni i seguenti soggetti:

- le imprese del territorio provinciale appartenenti ai settori dell'agricoltura, dell'artigianato, del commercio, del credito e assicurazioni, dell'industria, dei servizi alle imprese, dei trasporti, spedizioni e attività marittime, del turismo e della cooperazione;
- le organizzazioni sindacali dei lavoratori;
- le associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- i liberi professionisti;
- le associazioni delle categorie economiche sopra richiamate;
- la Regione Sicilia;
- le amministrazioni pubbliche locali (Provincia e Comuni della provincia di Messina);
- le CCIAA della Regione Sicilia;
- UNIONCAMERE Sicilia e UNIONCAMERE nazionale;
- Le società partecipate dalla CCIAA;
- Mass media.

Gli stakeholder interni sono invece rappresentati da:

- i dipendenti coinvolti sia per il tramite dei momenti formativi / informativi in materia, sia attraverso la somministrazione di questionari di people satisfaction.

## **Descrizione del servizio di gestione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti**

Attraverso il sito internet [www.me.camcom.it](http://www.me.camcom.it) e mediante l'urna appositamente predisposta è possibile presentare reclami e suggerimenti.

All'interno della sezione "Reclami e suggerimenti" è inoltre possibile scaricare un modulo che può essere inviato per posta o consegnato direttamente agli sportelli dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Si segnala che è stata fornita risposta personalizzata a ogni segnalazione e a ogni reclamo in un tempo medio di 5,9 gg.

La Camera di Commercio orienta la sua attività anche analizzando la qualità percepita dagli stakeholder di riferimento.

Le indagini di customer satisfaction rappresentano fattori indispensabili nelle politiche aziendali, per essere sempre di più vicini alle imprese. Sul sito internet sono pubblicati integralmente i risultati aggiornati di tutte le indagini di Customer Satisfaction realizzate.

## **I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico amministrativo.**

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, o il suo aggiornamento annuale, è adottato, generalmente, entro il 31 gennaio dalla Giunta della Camera di Commercio di Messina quale organo di indirizzo politico amministrativo, quale sezione del Piano triennale di prevenzione della corruzione.

## **Processo di attuazione del programma**

La Segretaria Generale dott.ssa Paola Sabella, è responsabile dell'individuazione dei contenuti del Programma, nonché del controllo del procedimento di elaborazione ed aggiornamento del Programma Triennale, coadiuvata dall'avv. Gianluca Ilacqua dell'Azienda Speciale camerale e dai singoli dipendenti per la fornitura e l'aggiornamento dei dati;

L'attuazione del Programma triennale della Trasparenza è prevista dal Programma delle Performance.

### **Misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.**

Sulla base della delibera CIVIT (ANAC) n. 50/2013 *allegato 1 – elenco degli obblighi di pubblicazione dirigenti*, è stato realizzato uno schema funzionale di assegnazione

dell'aggiornamento dei dati da pubblicare sul sito internet camerale alla sezione "Amministrazione Trasparente".

### **Misure di monitoraggio e vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza**

L'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) qualificato dal Decreto Legislativo n. 150/2009 come "responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla Commissione", nonché come soggetto che "promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità" (articolo 14, comma 4, lettere f) e g), del decreto), esercita un'attività di impulso, nei confronti del vertice politico-amministrativo nonché del responsabile per la trasparenza, per l'elaborazione del Programma. A tal fine monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e l'integrità dei controlli interni; promuove e attesta, inoltre, l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza di cui al presente Programma.

Le risultanze delle verifiche dell'OIV sono integralmente pubblicate sul sito alla sezione "Amministrazione Trasparente" – "Disposizioni generali" – "Attestazioni OIV".

Il monitoraggio e la vigilanza sull'attuazione degli obblighi della trasparenza sono altresì attivati attraverso verifiche semestrali a cura del Responsabile della Trasparenza.

### **Misure per assicurare l'efficacia dell'Accesso Civico**

*"1. L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione....omissis...."*

*1. Nei casi di ritardo o mancata risposta il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo di cui all'articolo 2, comma 9-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, che, verificata la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione, nei termini di cui al comma 9-ter del medesimo articolo, provvede ai sensi del comma 3....omissis..."*

L'obbligo di pubblicazione di documenti, informazioni e dati, prescritto in capo alle pubbliche amministrazioni ai sensi del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, comporta il diritto di chiunque di richiedere all'Amministrazione tale documentazione, nel caso in cui ne sia stata omessa la pubblicazione.

La richiesta va inoltrata alla dott.ssa Giusy D'Arrigo, Responsabile del Servizio Segreteria Generale ed assistenza Organi Istituzionali mediante posta elettronica all'indirizzo [giuseppa.darrigo@me.camcom.it](mailto:giuseppa.darrigo@me.camcom.it).

In caso di ritardo o mancata risposta nei termini di legge (30 giorni), il richiedente può rivolgersi al titolare del potere sostitutivo ex art. 2, comma 9-bis, della Legge 241/90, Dott.ssa Paola Sabella, Segretaria Generale della Camera di Commercio. L'intervento sostitutivo può essere richiesto scrivendo all'indirizzo pec; [cciaa@me.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa@me.legalmail.camcom.it). La richiesta di accesso civico non è

sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata ed è gratuita.

L'amministrazione, entro trenta giorni dalla richiesta, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette contestualmente al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

Se il documento, l'informazione o il dato richiesti risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, l'amministrazione indica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

### **Dati ulteriori**

La Camera di Commercio pubblica, oltre a quanto obbligatoriamente previsto, i seguenti dati già disponibili nella versione più aggiornata sul sito internet camerale.

Gettoni per partecipazioni a commissioni
Piano per l'utilizzo del telelavoro
Piano triennale di razionalizzazione di alcune spese
Qualità percepita - Indagini di customer satisfaction
Relazione previsionale e programmatica



## 6. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nel rispetto della normativa vigente è stato adottato nel 2020 il Codice di comportamento della Camera di commercio di Messina il quale costituisce un'integrazione ed ulteriore specifica di quello emanato con D.P.R. 62/2013 e di cui relazionato già nell'ambito del P.T.P.C. 2016- 2018.

\*\*\*\*\*

Il P.T.P.C. 2021-2023 aggiornamento 2022 è costituito dal presente documento e da n. 2 allegati:

- allegato A: mappatura di tutti i processi camerali e registro del rischio;
- allegato B: schede di rischio;

IL SEGRETARIO GENERALE

(Paola Sabella)

IL PRESIDENTE

(Ivo Blandina)

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82 del 07/03/2005 e s.m.i.

**2. ALLEGATO A) AL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA  
CORRUZIONE 2019-2021**

**Aggiornamento 2022**

**“MAPPATURA DEI PROCESSI”**

Allegato A) alla deliberazione della Giunta  
camerale n. del**ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE C.C.I.A.A. MESSINA**

Area	Servizio	Unità Operativa	PROCESSI GESTITI	
<b>IN STAFF CON IL SEGRETARIO GENERALE</b>	Segreteria direzionale, controllo strategico, partecipazioni		A1.1.1	Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale
			A1.1.2	Monitoraggio, misurazione, valutazione e controllo
			A1.2	Sistemi di gestione
			A2.1.1	Gestione e supporto organi istituzionali
			A2.1.2	Gestione partecipazioni strategiche
	Gestione risorse umane		B1.1.1	Acquisizione risorse umane
			B1.1.2	Trattamento giuridico del personale
			B1.1.3	Trattamento economico del personale con U.O. "Contabilità e gestione economica del personale"
B1.1.4			Sviluppo risorse umane, prevenzione della corruzione	
<b>MARKETING, RISORSE E SVILUPPO</b>				
<b>E-GOVERNMENT, MARKETING E STATISTICA</b>				
	E-Government e sistemi informativi		A3.1.3	Comunicazione interna
			B2.2.2	Gestione e manutenzione hardware e software
			C1.4.1	Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale
			C1.4.2	Rilascio/rinnovo delle carte tachigrafiche
	Relazioni esterne e marketing dei servizi		A3.1.1	Comunicazione istituzionale
			A3.1.2	Comunicazione esterna
			A3.1.2	Marketing dei servizi
	Studi, statistica e osservatori		D1.1.1	Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche
			D1.1.2	Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati
			D1.1.3	Pubblicazioni
			D1.2.2	Alternanza Scuola-lavoro
	<b>PROMOZIONE E SVILUPPO IMPRESE</b>			
	Servizi finanziari, contributi		D1.3.4	Accesso al credito e sostegno alla liquidità
				Altri contributi e incentivi
	Internazionalizzazione		D1.3.3	Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione
				Progettazione, realizzazione/partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero
				Progettazione, realizzazione/partecipazione ad iniziative di incoming
	Sviluppo imprese, territorio, innovazione		D1.3.1	Creazione di impresa e modelli di sviluppo
			D1.3.2	Innovazione e trasferimento tecnologico
			D1.3.5	Promozione del territorio
<b>CONTABILITA' E ATTIVITA' DI SUPPORTO</b>				
	Contabilità e gestione economica del personale		B3.2.1	Gestione contabilità
			B3.2.2	Gestione liquidità
			B1.1.3	Trattamento economico del personale con U.O. "Gestione risorse umane"
	Diritto annuale e sanzioni amministrative		B3.1.1	Gestione diritto annuale
			B3.1.2	Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale
			C2.4.1	Sanzioni amministrative ex-L. 689/81
			C2.4.2	Gestione ruoli sanzioni amministrative
	Provveditorato e protocollo		B2.1	Fornitura beni e servizi
			B2.2.1	Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario
			B2.2.3	Gestione reception
			B2.2.4	Concessione sale e logistica convegni ed eventi
			B2.2.5	Servizi ausiliari
			A2.3.1	Protocollo generale
		A2.3.2	Archiviazione e biblioteca	



## ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE C.C.I.A.A. MESSINA

Area	Servizio	Unità Operativa	PROCESSI GESTITI	
<b>ANAGRAFE, ORGANIZZAZIONE E REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>				
<b>ANAGRAFE E TUTELA DEL MERCATO</b>				
	Registro Imprese	C1.1.1	Iscrizione, modifica, cancellazione (su istanza di parte) al Registro Imprese e REA	
		C1.1.2	Iscrizioni d'ufficio	
		C1.1.3	Cancellazioni d'ufficio	
		C1.1.4	Accertamento violazioni amministrative (RI, REA)	
		C1.1.5	Deposito bilanci ed elenco soci	
	Artigianato	C1.1.1	Iscrizione, modifica, cancellazione (su istanza di parte) all'Albo Artigiani	
		C1.1.2	Iscrizioni d'ufficio	
		C1.1.3	Cancellazioni d'ufficio	
		C1.1.4	Accertamento violazioni amministrative (AA)	
		C1.1.8	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	
	Metrologia legale	C2.5.1	Attività in materia di metrologia legale	
		C2.5.2	Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	
	Giustizia alternativa, sorveglianza prodotti e legalità	C2.6.1	Gestione mediazioni e conciliazioni	
		C2.6.2	Gestione arbitrati	
		C2.7.1	Sicurezza e conformità prodotti	
		C2.7.3	Regolamentazione del mercato (raccolta usi e consuetudini, contratti tipo, codici di autodisciplina)	
		C2.7.4	Verifica clausole inique e vessatorie	
	C2.7.5	Manifestazioni a premio		
	<b>CERTIFICAZIONI, PROTESTI, AGRICOLTURA, AMBIENTE, TUTELA DELLA PROPRIETA' INTELLETTUALE</b>			
	Estero, Certificazioni anagrafiche e Sala contrattazioni	C1.1.6	Attività di sportello (rilascio visure delle imprese iscritte a RI, REA, AA, copie atti societari, certificazioni relative ad albi, ruoli, qualificazioni, copie bilanci, eccetera)	
C1.5		Certificazioni per l'estero		
C2.3.2		Gestione borsa merci e sala contrattazioni		
Agricoltura, Ambiente, prezzi e Protesti	C2.7.6	Ambiente		
	C2.3.1	Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni		
	C2.1.1	Gestione istanze di cancellazione da elenco protesti		
Tutela della proprietà intellettuale	C2.1.2	Pubblicazione elenchi protesti		
	C2.2.1	Gestione domande brevetti e marchi e seguiti		
	C2.2.2	Rilascio attestati		
		C2.2.3	Gestione del PIP/PATLIB	

LA SEGRETARIA GENERALE  
(Paola Sabella)IL PRESIDENTE  
(Ivo Blandina)

"Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82 del 07/03/2005 e s.m.i."