



# **REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI**

Approvato dalla Giunta Camerale con provvedimento n. 13 dell'11 gennaio 2019

## **TITOLO PRIMO DISPOSIZIONI GENERALI**

### **ART. 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. Il presente regolamento nel rispetto delle leggi, dei contratti collettivi nazionali di lavoro, dello Statuto e della normativa vigente in materia definisce:
  - le linee fondamentali di organizzazione e di funzionamento della struttura organizzativa della Camera di Commercio, industria, artigianato e agricoltura della Basilicata, di seguito denominata Camera di commercio;
  - l'individuazione delle Aree (macro-organizzazione), delle modalità di conferimento / revoca della titolarità delle medesime, nonché delle attribuzioni e delle responsabilità della dirigenza;
  - i criteri e le modalità di organizzazione e funzionamento della struttura organizzativa interna (micro-organizzazione);
  - la disciplina dei sistemi di controllo, misurazione e valutazione, nonché il ciclo di gestione della performance.
2. Gli atti di organizzazione sono adottati, secondo le rispettive competenze, dalla Giunta, dal Segretario Generale e dai dirigenti.

### **ART. 2 PRINCIPI E CRITERI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE**

1. L'organizzazione degli uffici e servizi dell'ente è fondata sui principi contenuti nello Statuto.
2. L'organizzazione è funzionale al soddisfacimento dei bisogni delle imprese, dei consumatori e, più in generale, della collettività del territorio, seguendone l'evoluzione nel tempo.
3. I criteri che ispirano l'esercizio dell'attività di organizzazione all'interno dell'ente sono:
  - a) l'attuazione del principio della distinzione tra le funzioni di indirizzo politico - amministrativo spettante agli organi di direzione politica e le funzioni di



- gestione e conseguimento dei risultati relativi ai programmi approvati dai competenti organi dell'ente spettanti alla dirigenza;
- b) la chiara individuazione di responsabilità e dei relativi livelli di autonomia, con riferimento agli obiettivi e alle risorse assegnate ai diversi livelli dirigenziali;
  - c) l'unificazione e snellimento dei procedimenti ed ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane;
  - d) la centralità delle esigenze degli utenti;
  - e) la flessibilità organizzativa in relazione alle dinamiche dei bisogni dell'utenza ed alle relative modificazioni dei sistemi di erogazione dei servizi;
  - f) la razionalizzazione della spesa finanziaria, nel rispetto delle vigenti disposizioni normative e degli atti di indirizzo strategico e di programmazione;
  - g) lo sviluppo dell'attività dell'ente secondo il ciclo di gestione della performance, in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, nonché degli ulteriori atti di programmazione e pianificazione previsti dalla normativa vigente;
  - h) la chiarezza della definizione delle strutture organizzative e dei relativi ambiti di competenza, anche attraverso lo snellimento del rapporto gerarchico mediante l'istituto della delega;
  - i) la piena valorizzazione delle risorse umane, mediante processi di formazione continua e crescita professionale, anche attraverso strumenti di promozione del merito e di metodi di incentivazione della produttività improntati a principi di selettività;
  - j) la garanzia di legalità, trasparenza, integrità ed imparzialità dell'organizzazione e dell'azione amministrativa;
  - k) la costante valutazione dei risultati conseguiti in conformità ai principi di trasparenza ed economicità;
  - l) l'attuazione di un sistema di controllo dell'azione amministrativa, nel rispetto della centralità dell'utenza interna ed esterna e monitoraggio della qualità dei servizi e della facilità di accesso agli stessi;
  - m) la centralità delle esigenze degli utenti e la flessibilità organizzativa in relazione alle dinamiche dei bisogni dell'utenza ed alle relative modificazioni dei sistemi di erogazione dei servizi, anche attraverso le moderne tecnologie informatiche e telematiche ed alle reti integrate nazionali e dell'unione Europea;
  - n) lo sviluppo e condivisione di soluzioni operative innovative nell'ambito della rete integrata di servizi camerali nazionale ed europea.



### **ART. 3 CRITERI GENERALI DI GESTIONE DEL PERSONALE**

1. I processi di acquisizione, gestione e sviluppo delle risorse umane si ispirano ai seguenti criteri:
  - la trasparenza, l'efficacia, la snellezza e la tempestività delle procedure di reclutamento, selezione e sviluppo e mobilità del personale;
  - la flessibilità nella gestione delle risorse umane e l'ottimale distribuzione delle stesse, operata sulla base delle competenze, delle esigenze organizzative e nel rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
  - lo sviluppo delle competenze e la valorizzazione delle professionalità dei dipendenti, garantendo a tutti pari opportunità, attraverso attività di formazione e processi di mobilità orizzontale tesi a delineare, anche sul luogo di lavoro, percorsi di costante crescita professionale del personale;
  - la pianificazione e la programmazione delle attività di reclutamento, selezione, sviluppo e mobilità del personale, in relazione ai compiti ed agli obiettivi periodicamente definiti.

## **TITOLO II**

### **ATTIVITA' DI INDIRIZZO POLITICO- AMMINISTRATIVO E ATTIVITÀ DI GESTIONE**

#### **ART. 4 ATTIVITÀ DI INDIRIZZO POLITICO – AMMINISTRATIVO**

1. Gli organi di governo esercitano funzioni di indirizzo politico-amministrativo, di programmazione, di valutazione e controllo dei risultati della gestione. Ad essi spettano in particolare:
  - a) l'adozione dei documenti programmatici della Camera di Commercio;
  - b) l'adozione del ciclo di gestione della performance;
  - c) l'individuazione della dotazione organica complessiva e delle risorse materiali ed economico -finanziarie da destinare alle diverse finalità;
  - d) le nomine, le designazioni e gli atti analoghi ad essi attribuiti da specifiche disposizioni normative;
  - g) la graduazione delle posizioni dirigenziali;
  - e) l'adozione di programmi, piani e direttive generali previsti dalla normativa vigente.



2. Sulla base dei documenti di cui ai punti a) e b) il Segretario Generale provvede ad assegnare alla Dirigenza la competenza in ordine alle risorse da utilizzare al fine di tradurre in piani operativi le linee di indirizzo adottate dagli organi di governo.

### **ART. 5 ATTRIBUZIONI DELLA DIRIGENZA**

1. Alla dirigenza compete:
  - a) l'organizzazione e la direzione degli uffici, nonché il supporto all'azione di altre strutture organizzative e degli organi di indirizzo politico-amministrativo attraverso lo svolgimento di funzioni di alta specializzazione, di monitoraggio e controllo, di integrazione e coordinamento;
  - b) l'elaborazione di relazioni, pareri, proposte, schemi di provvedimenti regolamentari, di indirizzo e di programmazione;
  - c) la rappresentazione ai competenti organi di indirizzo politico-amministrativo degli elementi di conoscenza e di valutazione necessari per l'analisi dei risultati raggiunti e per la scelta delle conseguenti determinazioni;
2. Compete, altresì, alla dirigenza l'adozione degli atti e dei provvedimenti amministrativi nonché delle misure e delle decisioni di natura privatistica, compresi tutti gli atti che impegnano la Camera di Commercio verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle strutture, delle risorse umane, strumentali e di controllo, garantendo l'imparzialità e il buon andamento dell'amministrazione secondo i canoni della economicità di gestione, della efficienza e della efficacia dell'azione amministrativa e della semplificazione e trasparenza delle procedure.
3. I Dirigenti sono responsabili in via esclusiva del governo dei "processi" di pertinenza delle rispettive Aree, della gestione dell'attività amministrativa e dei relativi risultati.

## **TITOLO TERZO**

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

#### **ART. 6 ASSETTO ORGANIZZATIVO**

1. La struttura organizzativa dell'ente si articola in Aree e, all'interno di queste, in Servizi ("Unità Operative Complesse") ed in Uffici ("Unità Operative Semplici").



### **ART. 7 LE AREE**

1. L'Area costituisce l'unità organizzativa di massimo livello posta a governo delle macrofunzioni istituzionali dell'ente.
2. L'Area dispone di un elevato grado di autonomia progettuale e gestionale nell'ambito degli indirizzi dati dagli organi di governo dell'ente, nonché di tutte le risorse e le competenze necessarie al raggiungimento dei risultati, nel rispetto dei vincoli di efficienza e di economicità complessive dell'ente.
3. Essa è il punto di riferimento per:
  - a) la pianificazione operativa degli interventi e delle attività sulla base delle scelte strategiche generali dell'ente;
  - b) il coordinamento delle unità organizzative collocate al suo interno;
  - c) il controllo di efficacia delle politiche e degli interventi realizzati, per la parte di propria competenza, anche in termini di grado di soddisfacimento dei bisogni.
4. L'Area sviluppa funzioni a rilevanza esterna e/o di supporto per l'attività dell'ente.
5. 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.
6. 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.
7. Le aree sono individuate e definite dalla Giunta Camerale, in applicazione dei principi e criteri di organizzazione di cui all'art. 2. Con il medesimo provvedimento la Giunta definisce gli indirizzi per l'assegnazione di ciascuna delle posizioni dirigenziali previste in tali aree, ed in via preventiva il valore economico relativo ad ogni posizione.
8. Con le stesse modalità di cui al comma 7 del presente articolo, si provvede all'adeguamento, alla soppressione e alla modifica delle Aree già istituite.

### **ART. 8 I SERVIZI**

1. Il Servizio costituisce l'unità organizzativa di massimo livello all'interno dell'Area nella quale è inserito.



2. Il Servizio gestisce e coordina l'insieme di attività ampie e complesse attraverso l'utilizzo di un elevato grado di autonomia operativa, nell'ambito degli indirizzi formulati dal Dirigente di Area. Ad esso sono attribuite tutte le risorse e le competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi assegnati, nel rispetto dei vincoli di efficienza ed economicità complessive dell'ente.
3. L'istituzione di un Servizio presuppone, di norma:
  - a) la definizione di una o più pluralità di funzioni e competenze omogenee ed aggregate, in base ai criteri della finalità principale perseguita e della tipologia di utenza servita;
  - b) la chiara identificazione degli obiettivi dei suoi interventi, le conseguenti tipologie di prodotti e servizi erogati e dei relativi indicatori di verifica dei risultati conseguiti;
  - c) lo sviluppo di procedure in modo sostanzialmente autonomo da quello di altre strutture organizzative;
  - d) una significativa complessità organizzativa;
  - e) lo svolgimento di attività che prevalentemente non esulino dalle competenze dell'Area in cui è inserito.
4. Spetta al Segretario Generale valutare ed istituire, d'intesa con il Dirigente d'Area, i Servizi sulla base di uno specifico piano di organizzazione adottato nel rispetto degli atti di programmazione e di indirizzo adottati dagli organi di governo
5. Con le medesime modalità di cui al comma precedente i Servizi possono essere modificati o soppressi.
6. Il Segretario Generale, sentito il Dirigente d'Area, con propria determinazione incarica quale Responsabile del Servizio un dipendente inquadrato nella categoria contrattuale D, che assume la responsabilità gestionale ed il coordinamento dell'intera macro struttura a lui affidata in termini di programmazione, pianificazione e controllo strategico, di politiche finanziarie, di organizzazione, di sviluppo e gestione complessiva del personale, in un'ottica di effettivo decentramento organizzativo e di supporto concreto all'attività della dirigenza.
7. La responsabilità di Servizio comporta l'attribuzione di titolarità di Posizione Organizzativa, secondo le modalità previste dal C.C.N.L.
8. Ai sensi dell'art. 6, i Servizi rappresentano Unità Operative Complesse e sono articolati in Uffici ("Unità Operative Semplici"). A tal fine il Segretario Generale, avvalendosi del supporto del Dirigente d'Area, formalizza tramite ordine di servizio l'elenco dettagliato delle unità organizzative nelle quali è articolata la macro-struttura, individuando le relative competenze.



### **ART. 9 – UFFICI COMUNI A PIU' ENTI CAMERALI**

1. L'ente può costituire, secondo criteri di economicità e di efficienza, uffici in comune con altre Camere di Commercio.
2. Gli uffici sono istituiti per lo svolgimento di servizi di supporto caratterizzati da elevati livelli di specializzazione professionale ovvero finalizzati al decentramento nel territorio dei servizi istituzionali.
3. Gli uffici comuni possono essere istituiti anche tra enti camerali situati in regioni diverse.
4. Alla costituzione di uffici in comune si procede tramite apposita convenzione tra gli enti interessati, approvata dalla Giunta, che definisce l'oggetto del servizio, la struttura organizzativa dell'ente al quale fa capo e le quote a carico di ciascun ente.

## **TITOLO QUARTO FUNZIONI DIRIGENZIALI**

### **ART. 10 ARTICOLAZIONE DELLE FUNZIONI DIRIGENZIALI**

1. La dirigenza della Camera di Commercio è articolata nelle seguenti fasce:
  - dirigenziale di vertice, corrispondente al Segretario Generale;
  - dirigenziale di area.
2. La distinzione assume rilevanza ai fini della graduazione delle funzioni e responsabilità, nonché della determinazione del relativo trattamento economico.
3. L'assunzione dei dirigenti con contratto a tempo indeterminato o determinato, a seguito delle procedure selettive stabilite, è disposta dalla Giunta, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti.

### **ART. 11 SEGRETARIO GENERALE**

1. Il Segretario Generale provvede ad attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi di governo dell'ente e sovrintende alla gestione complessiva della Camera di Commercio assicurando livelli ottimali di efficienza, efficacia ed economicità nella gestione delle risorse umane e finanziarie e garantendo la legittimità, la qualità ed il coordinamento dell'azione amministrativa.
2. Il Segretario Generale sviluppa ogni attività idonea al raggiungimento dei fini sopra esposti, ed in particolare:



- a) svolge opera di coordinamento nella traduzione delle linee di indirizzo, espresse dagli organi di governo, in obiettivi, piani e programmi di attività, assicurando congiuntamente ai dirigenti di area la fattibilità organizzativa ed economica complessiva delle proposte e formulando le indicazioni definitive riguardo all'assegnazione delle risorse disponibili. Tale azione è attuata individuando e sviluppando strumenti, criteri e procedure predefinite che permettano all'ente di attivare una gestione programmata della propria attività
- b) promuove lo sviluppo dell'ente assicurando altresì ogni intervento di carattere organizzativo e gestionale – ivi compresa l'assegnazione delle risorse alle singole aree – necessario al fine di superare ostacoli alla funzionalità ed all'efficienza dell'ente medesimo
- c) attiva strumenti di analisi tramite indicatori desunti dall'attività di programmazione dell'ente che permettano di osservare e controllare adeguatamente gli stadi di avanzamento della gestione e delle attività, nonché gli eventuali scostamenti
- d) esercita i poteri di spesa nei limiti delle previsioni dei singoli programmi approvati dalla Giunta, fissando altresì i limiti di valore della spesa per i dirigenti delle aree
- e) sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività al fine di assicurare la snellezza e l'efficienza dei processi di lavoro e l'uniformità dei procedimenti
- f) esercita opera di impulso e supervisione dei progetti di rilevanza strategica per l'ente
- g) segue l'evoluzione del contesto ambientale ed istituzionale di riferimento al fine di assicurare il costante sviluppo dei servizi, innovando l'attività e comunque assicurando le condizioni di funzionamento dell'ente
- h) presidia e attua proposte, di concerto con il dirigente di ciascuna area, relativamente all'organizzazione dell'ente e delle aree secondo criteri di flessibilità, economicità e produttività
- i) esercita con proprio atto, in caso di accertata e prolungata inerzia, e previa contestazione, potere sostitutivo su specifiche materie nei riguardi dei dirigenti
- j) elabora le linee generali della gestione del personale dell'ente (anche per la parte inerente al trattamento economico accessorio)
- k) cura e gestisce i rapporti sindacali
- l) sottoscrive i contratti individuali di lavoro





- m) formula direttive per la determinazione degli orari di servizio, di lavoro e di apertura al pubblico
  - n) promuove le liti e resiste alle stesse, con poteri di conciliazione e di transazione, nei giudizi riguardanti le materie definite dallo Statuto;
  - o) concorre alla definizione di misure idonee atte a prevenire e a contrastare i fenomeni di corruzione ed illegalità ed a favorire l'efficacia, la trasparenza e il controllo in tempo reale dell'azione amministrativa nella gestione della spesa pubblica.
3. Il Segretario Generale svolge, inoltre, ogni attività necessaria a coadiuvare il processo decisionale degli organi di governo dell'ente e la trasparenza dell'attività amministrativa, partecipando alle riunioni del Consiglio e della Giunta, senza diritto di voto, fornendo pareri e consulenze, elaborando deduzioni sui rilievi formulati dagli organi di vigilanza, nonché svolgendo ogni altra attività richiesta dallo Statuto e dalle normative vigenti.
  4. Il Segretario Generale, in casi di assoluta e comprovata necessità, ed in relazione alla continuità del servizio, può assumere la responsabilità diretta della conduzione di un'Area.
  5. Al Segretario Generale rispondono, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i dirigenti dell'ente.

#### **ART. 12 VICE SEGRETARIO GENERALE**

1. Il Vicesegretario Generale è nominato dalla Giunta per lo svolgimento delle funzioni vicarie del Segretario Generale, per coadiuvarlo e sostituirlo nei casi di vacanza, di assenza o di impedimento.

#### **ART. 13 DIRIGENTE DI AREA**

1. Il dirigente di Area, nell'ambito della programmazione complessiva dell'ente, è responsabile della conformità degli atti alle leggi, della qualità dei servizi erogati e della economicità della gestione dell'Area medesima.
2. Nell'esercizio di tale responsabilità esso ha autonomia nella gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali attribuite all'Area dal Segretario Generale nell'ambito della programmazione complessiva dell'ente.
3. Compete in particolare al dirigente di Area:
  - a) adottare tutti gli atti di gestione tecnica, finanziaria ed amministrativa di competenza dell'Area;



- b) controllare i costi e la liquidazione delle spese relative all'area secondo le procedure stabilite all'interno dell'ente;
  - c) gestire l'organizzazione del lavoro all'interno dell'Area;
  - d) gestire ed amministrare il personale dell'Area, sulla base dei criteri generali stabiliti nell'ente;
  - e) definire gli obiettivi dei Responsabili di Servizio e valutarne il raggiungimento congiuntamente al Segretario Generale;
  - f) verificare periodicamente i livelli di attività svolta e la produttività degli uffici e dei servizi;
  - g) effettuare congiuntamente al Segretario Generale le valutazioni del personale dell'Area di propria competenza ai fini dell'attribuzione dei trattamenti economici accessori previsti dai contratti collettivi di lavoro ed ai fini delle progressioni economiche, applicando i criteri generali e la metodologia vigente;
  - h) provvedere all'adeguamento dell'orario di servizio e di apertura al pubblico dei servizi di competenza sulla base delle direttive del Segretario Generale;
  - i) essere membro dell'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari.
4. Costituisce servizio dell'autonomia del dirigente di Area partecipare, mediante attività propositiva e secondo i sistemi di gestione e programmazione applicati dall'ente, alla formulazione degli indirizzi e dei programmi annuali di esso.

#### **ART. 14 CONFERIMENTO DEGLI INCARICHI DIRIGENZIALI**

1. Per il conferimento di ciascun incarico di funzione dirigenziale e per il passaggio ad incarichi di funzioni dirigenziali diverse, in considerazione della natura e delle caratteristiche degli obiettivi prefissati e dei programmi da realizzare, della necessità di assicurare l'efficienza, l'efficacia e la continuità dell'azione amministrativa, nonché del meccanismo di rotazione degli incarichi, vengono considerati i seguenti criteri:
- a) particolare e comprovata qualificazione della figura professionale desumibile dalle posizioni già ricoperte presso la Camera ovvero presso organismi ed enti pubblici e privati o aziende pubbliche e private, in relazione all'incarico da ricoprire;
  - b) della qualificazione culturale acquisita, desumibile anche dalla formazione universitaria e post universitaria, da titoli professionali ed abilitativi;
  - c) specifiche competenze organizzative acquisite, in rapporto alle esigenze dell'organizzazione.



2. La Giunta conferisce gli incarichi dirigenziali, ne definisce la durata, l'oggetto e gli obiettivi da conseguire, con riferimento alle priorità, ai piani e ai programmi definiti dagli organi di vertice nei propri atti di indirizzo.
3. Per consentire continuità nel funzionamento organizzativo e garantire l'erogazione dei servizi all'utenza, l'incarico può essere prorogato alle stesse condizioni contrattuali, in deroga a quanto previsto dal periodo precedente, per un tempo massimo di un anno. L'incarico può essere rinnovato.
4. Nelle situazioni di carenza dell'organico dei Dirigenti, ad uno stesso Dirigente può essere affidato l'incarico provvisorio della direzione di una o più Aree fino all'entrata in servizio del nuovo Dirigente, e comunque per un tempo non superiore a sei mesi. Oltre tale periodo, in costanza di carenza dall'organico del Dirigente, le relative funzioni vengono espletate dal Segretario Generale.
5. L'atto di affidamento dell'incarico costituisce parte integrante del contratto individuale di lavoro del Dirigente e definisce, tra l'altro:
  - a) la tipologia ed i contenuti delle funzioni dirigenziali affidate;
  - b) la durata dell'incarico;
  - c) le attribuzioni conferite in relazione alle singole posizioni dirigenziali;
  - d) il valore economico della posizione affidata.

### **ART. 15 RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALE**

1. Il mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati ovvero l'inosservanza delle direttive impartite negli atti di programmazione o di assegnazione degli obiettivi imputabili al Dirigente, valutati con i sistemi e le garanzie di cui alla normativa vigente, comportano, il mancato rinnovo dello stesso incarico dirigenziale, ferma restando l'eventuale responsabilità disciplinare secondo le previsioni contenute nel contratto collettivo. In tal caso la Giunta, su proposta del Segretario Generale, può affidare al Dirigente altro incarico (anche di valore economico inferiore), salvo quanto previsto al comma successivo.
2. In relazione alla gravità dei casi e nel rispetto delle procedure e tutele previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva, la Giunta, su proposta del Segretario Generale, può revocare l'incarico collocando il Dirigente a disposizione ovvero – in caso di responsabilità particolarmente grave – recedere dal rapporto di lavoro.
3. La revoca di cui al comma precedente non può essere disposta se è decorso un periodo inferiore a quello previsto per la periodica valutazione dei risultati, fatte salve specificità indicate nell'atto stesso di affidamento.



#### **ART. 16 SOSTITUZIONE DEL DIRIGENTE ASSENTE**

1. In caso di temporanea assenza di un Dirigente, gli atti di sua competenza sono adottati direttamente dal Segretario Generale, oppure da un altro Dirigente o Responsabile del Servizio specificamente delegato.

#### **ART. 17 OBBLIGO DI ASTENSIONE DEI DIRIGENTI**

1. Un Dirigente non può adottare atti concernenti la propria persona o atti nei quali ricorra una situazione di conflitto di interessi o di incompatibilità come indicata nell'articolo 51 del codice di procedura civile.
2. Gli atti di cui al comma 1 sono adottati dal Segretario Generale ovvero, qualora le incompatibilità riguardino il Segretario Generale stesso, dal Vicesegretario Generale.

#### **ART. 18 FUNZIONARIO RESPONSABILE DI SERVIZIO**

1. Il responsabile del Servizio risponde al Segretario Generale e al Dirigente dell'area di appartenenza della gestione e del coordinamento della struttura affidata.
2. Il responsabile del Servizio è responsabile della programmazione, della pianificazione, della gestione e dello sviluppo delle risorse, umane e finanziarie relative al Servizio stesso, al fine del conseguimento agli obiettivi assegnati.
3. Il responsabile del Servizio è nominato, tra i dipendenti di categoria contrattuale D, con determinazione del Segretario Generale, in conformità alle linee generali di gestione. L'incarico ha durata non più che triennale ed è rinnovabile.
4. L'incarico può essere revocato prima della scadenza con atto motivato dal Segretario Generale, nel rispetto delle tutele di legge e contrattuali.
5. Il responsabile del Servizio assume la qualifica di responsabile del procedimento con riferimento ai procedimenti afferenti il Servizio medesimo, qualora tali procedimenti non siano assegnati a responsabili di Unità Operativa Semplice istituita con le modalità di cui all'art. 8 comma 8.

#### **ART. 19 SOSTITUZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO ASSENTE**

1. In caso di temporanea assenza del Responsabile del Servizio, gli atti di sua competenza sono adottati direttamente dal Dirigente o da altro Responsabile del Servizio specificamente delegato.



## **TITOLO QUINTO**

### **PRINCIPALI SISTEMI OPERATIVI DI GESTIONE E DI CONTROLLO**

#### **ART. 20 SISTEMI OPERATIVI DI GESTIONE ADOTTATI DALL'ENTE**

1. Ai fini del perseguimento dell'efficacia e dell'efficienza organizzativa, l'attività dei dirigenti si sviluppa in modo coordinato all'interno dei seguenti sistemi operativi:
  - a) programmazione operativa (annuale);
  - b) valutazione e controllo strategico;
  - c) controllo di gestione;
  - d) controllo di regolarità amministrativa e contabile;
  - e) relazione con l'utenza, comunicazione integrata e qualità dei servizi;
  - f) valutazione delle prestazioni dei dirigenti e del personale.

#### **ART. 21 SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE**

1. La pianificazione delle attività, in coerenza con la *mission* e le funzioni istituzionali dell'Ente, definisce le linee strategiche che la Camera si propone di realizzare e gli impatti attesi per la soddisfazione degli interessi dei beneficiari finali dell'azione dell'ente sul territorio.
2. Gli atti di pianificazione e programmazione pluriennale e annuale previsti dalla vigente normativa (Piano triennale per la prevenzione della corruzione, Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, Programma pluriennale, Piano della Performance, Relazione Previsionale e Programmatica, Preventivo economico), compresi quelli di monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione (Relazione sulla performance, Bilancio d'esercizio) sono alla base del ciclo di gestione della performance e forniscono gli elementi utili per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale della Camera.

#### **ART. 22 VALUTAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO**

1. L'attività di valutazione e di controllo strategico è finalizzata a:
  - a) verificare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani e dei programmi definiti dagli organi di governo, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti, allo scopo di evidenziare eventuali scostamenti e di individuare modalità di miglioramento delle attività;



- b) valutare la performance organizzativa dell'Ente;
  - c) fornire alla Giunta gli elementi necessari per la valutazione della performance del Segretario Generale.
2. Il controllo è esercitato dall'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance in stretto raccordo con la Giunta, anche avvalendosi dei risultati del controllo di gestione.

### **ART. 23 CONTROLLO DI GESTIONE**

1. Il controllo di gestione è finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra costi e risultati, con l'obiettivo di conseguire il miglioramento dell'organizzazione.
2. L'attività di controllo di gestione è effettuata in termini di:
  - a) verifica dello stato di applicazione delle norme e dell'incidenza di esse sull'assetto organizzativo dell'Ente;
  - b) effettuazione del controllo di budget e di gestione, fondato su indicatori standard di costo e di attività;
  - c) ricognizione almeno semestrale dello stato di avanzamento dei progetti e delle attività affidati ai dirigenti;
  - d) supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance nell'attività di controllo strategico.
3. Il controllo di gestione è esercitato da apposita struttura posta alle dirette dipendenze del Segretario Generale.

### **ART. 24 CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a garantire la conformità dell'azione amministrativa e gestionale alle disposizioni contenute nelle leggi, nello statuto e nei regolamenti.
2. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è esercitato:
  - a) dal Collegio dei Revisori dei Conti, nell'ambito delle funzioni demandate dalla disciplina normativa e regolamentare vigente;
  - b) dal Segretario Generale, dai Dirigenti, dai Responsabili dei Procedimenti e dal Responsabile del Servizio competente per quanto attiene alla regolarità amministrativa e contabile dei provvedimenti, ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze.



## **ART. 25 RELAZIONE CON L'UTENZA, COMUNICAZIONE INTEGRATA E QUALITA' DEI SERVIZI**

1. Ogni dirigente, in modo omogeneo all'interno dell'ente, è tenuto ad agevolare le relazioni tra l'ente camerale e i suoi utenti. A tal fine, egli è tenuto a:
  - a) verificare che i documenti e gli atti dell'ente siano redatti con un linguaggio semplice e chiaro
  - b) agevolare le modalità di accesso degli utenti ai servizi supportando a tale scopo, con opportuni interventi di carattere organizzativo e strumenti di carattere gestionale, gli operatori a diretto contatto con gli utenti
  - c) valutare con cadenza periodica la qualità tecnica e percepita dei servizi erogati secondo metodologie standardizzate
  - d) sviluppare idonee iniziative di comunicazione integrata
  - e) stabilire standard di prestazione, generali e specifici, il cui raggiungimento rappresenta un obiettivo da garantire nei riguardi dell'utenza
2. L'attenzione ai rapporti con l'utenza ed alla qualità dei servizi costituisce fattore di valutazione dei dirigenti e dei funzionari.
3. L'ente nel suo complesso provvede ad elaborare, in modo integrato e coordinato, strumenti di comunicazione, valorizzazione e promozione dell'attività finalizzati allo sviluppo dei rapporti con l'utenza ed al miglioramento della qualità dei servizi.

## **ART. 26 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

1. Al fine di sviluppare in modo professionale ed armonico all'interno dell'Ente una funzione specialistica di cura e miglioramento dei rapporti con l'utenza, è istituito un ufficio relazioni con il pubblico avente, tra le altre, le seguenti finalità:
  - a) fornire le informazioni fondamentali e di primo inserimento all'utenza dei servizi camerali, nonché erogare servizi specifici;
  - b) progettare, attivare e sviluppare la carta dei servizi contenente i dati informativi sui servizi erogati, comprensivi delle modalità di loro erogazione e di valutazione delle medesime, e finalizzata in modo particolare al miglioramento della qualità dei servizi prestati dall'ente.
2. L'ufficio per le relazioni con il pubblico collabora attivamente con l'Organismo Indipendente di Valutazione per l'elaborazione, la verifica e l'adeguamento di indicatori di risultato, per lo svolgimento di indagini ad hoc sul gradimento dei servizi da parte dell'utenza, e per ogni altra attività di comune interesse tra i due uffici.



### **ART. 27 SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

1. La Camera di Commercio, con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso, alle singole aree di responsabilità, ai Dirigenti e al personale, attiva sistemi permanenti di valutazione, conformemente alla vigente normativa e alle direttive impartite dai competenti organi.
2. La misurazione e la valutazione della performance, individuale ed organizzativa, sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti ed alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione di premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative secondo criteri di selettività, in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

### **ART. 28 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEI DIRIGENTI E DEL PERSONALE**

1. La misurazione e la valutazione del Segretario Generale, dei Dirigenti e del personale è effettuata sulla base della metodologia e dei criteri individuati nell'ambito del sistema di valutazione.
2. La valutazione del Segretario Generale, che assume cadenza di norma annuale, è di competenza della Giunta, supportata dall'Organismo Indipendente di Valutazione.
3. La valutazione delle prestazioni dei Dirigenti, che assume cadenza di norma annuale, è di competenza del Segretario Generale, anche sulla base degli elementi forniti dall'Organismo Indipendente di Valutazione.
4. La valutazione annuale dei Dirigenti e dei titolari di posizione organizzativa costituisce il presupposto per l'applicazione degli istituti contrattuali correlati alla valutazione del risultato.
5. La valutazione delle prestazioni dei dipendenti è effettuata dal Segretario Generale e dal Dirigente di Area, eventualmente anche avvalendosi dei Responsabili dei Servizi.

### **ART. 29 ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

1. L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (di seguito denominato OIV), è nominato dalla Giunta che può decidere di dotarsi, in alternativa, di un Organismo con funzioni analoghe all'OIV.





2. L'OIV opera in materia di valutazione e controllo strategico, analizza il funzionamento dell'Ente e delle Aziende Speciali, sovrintende al ciclo di gestione della performance, e vigila sugli adempimenti dell'Ente inerenti la prevenzione della corruzione e la trasparenza.
3. L'OIV opera in posizione di autonomia e risponde esclusivamente al Consiglio, alla Giunta e al Presidente. Relaziona almeno annualmente agli Organi camerali in merito all'andamento delle attività dell'Ente.
4. L'OIV è supportato dalla struttura tecnica permanente all'uopo costituita.
5. Nell'esercizio e per le finalità di controllo e valutazione, l'OIV può richiedere agli uffici camerali qualsiasi informazione, atto o notizia e può effettuare gli accertamenti necessari.

#### **ART. 30 COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA' CAMERALI ESTERNE**

1. Il Segretario Generale coordina l'attività di ricognizione sui programmi e sui servizi prestati dagli organismi istituiti dall'ente e da quelli nei quali l'ente medesimo ha acquisito una partecipazione, secondo quanto previsto dallo Statuto, riferendo in proposito alla Giunta previa verifica con i rappresentanti nominati in seno a tali organismi.

#### **ART. 31 UFFICIO PER I PROCEDIMENTI DISCIPLINARI**

1. L'ufficio per i procedimenti disciplinari (U.P.D.) è composto come segue:
  - Presidente titolare: Segretario Generale – Presidente supplente: Vice Segretario Generale
  - Componente titolare: Dirigente dell'Area cui il personale soggetto a procedimento disciplinare è assegnato - Componente supplente: altro Dirigente d'Area o un Responsabile di Servizio individuato dal Presidente
  - Componente titolare: Responsabile del Servizio cui il personale soggetto a procedimento disciplinare è assegnato - Componente supplente: altro Dirigente d'Area o altro Responsabile di Servizio individuato dal Presidente
  - Segretario titolare con funzioni verbalizzanti: Responsabile dell'Unità operativa "Gestione del personale" – Segretario supplente: altro dipendente di categoria D individuato dal Presidente.
2. L'U.P.D. può avvalersi in ragione della complessità, della natura e rilevanza delle questioni oggetto del procedimento disciplinare stesso, per questioni specifiche, di



esperti esterni appositamente nominati, nel rispetto della vigente normativa in materia.

3. In caso di avvio di procedimento, il Presidente dell'U.P.D. provvede alla prima convocazione dei componenti individuando gli eventuali supplenti e/o esperti esterni.
4. Le cause che determinano l'obbligo di astensione e la facoltà di ricsuzione dei componenti dell'U.P.D. sono previste dagli artt. 51 e segg. del codice di procedura civile (rapporti di coniugio, parentela o affinità fino al quarto grado con il dipendente, sussistenza di un interesse nel procedimento, altre gravi ragioni di convenienza).
5. Per le contestazioni disciplinari, di competenza dell'U.P.D., che devono essere rivolte ad uno dei componenti dell'U.P.D. stesso, dovrà procedere l'Ufficio nella sua composizione residuale con il supporto del componente supplente come individuato ai sensi del precedente comma 1. Detto procedimento disciplinare si svolgerà nel rispetto e con le stesse procedure previste dal presente Regolamento nonché dalle disposizioni normative e contrattuali vigenti in materia.

## **TITOLO SESTO DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

### **ART. 32 RINVIO**

1. Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si fa riferimento alle disposizioni normative, contrattuali e regolamentari vigenti in materia.