

Allegato alla determinazione S.G. n. 11 del 31 marzo 2015, composto da n. 8 pagine



Camera di Commercio
Pistoia



Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Pistoia

Piano della formazione e dell'aggiornamento del personale anno 2015

Indice

Premessa	2
La metodologia	4
Le principali aree di intervento	5
<i>La digitalizzazione della P.A.</i>	5
<i>Il potenziamento dei servizi di formazione/informazione all'utenza</i>	5
<i>La comunicazione</i>	6
<i>La trasparenza e l'anticorruzione</i>	7
<i>Il ciclo della performance</i>	7
<i>La sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro</i>	7
<i>Le competenze specifiche</i>	8

Premessa

Le Camere di Commercio si trovano al centro di un profondo processo di rinnovamento, i cui contorni sono ancora in via di definizione, che richiede comunque l'adozione di soluzioni innovative non tanto (o, meglio, non solo) nella progettazione di nuovi servizi bensì nell'organizzazione degli stessi, al fine di massimizzare l'utilità che ne possa derivare all'utenza, senza escludere l'opportunità di predisporre percorsi atti ad accompagnare processi di riconversione delle competenze che potrebbero rendersi necessari in ragione dell'evoluzione del sistema camerale.

Tale esigenza è tanto più marcata in considerazione della diminuzione delle risorse economiche disponibili conseguenti alla progressiva riduzione della misura del diritto annuale stabilita dall'art. 28 del D.L. 90/2014 così come convertito in L. 114/2014, diminuzione delle risorse che si traduce in minori possibilità di sostegno economico diretto al sistema delle imprese con necessità di incrementare (ovvero razionalizzare) i servizi di informazione/formazione nei confronti dell'utenza, quali servizi a valore aggiunto capaci di consolidare il rapporto con il territorio di riferimento.

Da non trascurare, inoltre, la continua evoluzione del quadro normativo che interessa i procedimenti di competenza dell'Ente camerale che richiede un continuo sforzo di aggiornamento al fine di mantenere, se non migliorare, le performance dell'Ente.

In un simile contesto la formazione si conferma (pur dovendosi confrontare con la riduzione delle risorse destinabili ad attività formative stabilite dalle disposizioni in tema di contenimento della spesa che si sono succeduti nel tempo) un valore fondamentale ed imprescindibile per la crescita e la valorizzazione delle risorse umane e, quindi, per lo sviluppo ed il successo dell'organizzazione "Camera di Commercio di Pistoia".

Non è un caso che la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 2001, in materia di formazione e valorizzazione del personale pubblico, sottolinea il ruolo fondamentale della formazione al fine di affrontare e gestire i processi di cambiamento e garantire elevata qualità dei servizi. La formazione è un diritto/dovere del dipendente ed implica:

1. da parte dell'amministrazione l'impegno verso un investimento forte e continuo sui processi di formazione, assicurando a tutti i dipendenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali;
2. da parte dei dipendenti la volontà di partecipare a corsi formativi mirati con la finalità di migliorare le proprie competenze professionali, anche attraverso un impegno personale all'autoformazione.

Data la cornice di riferimento assumono ancora maggior valenza strategica gli obiettivi già irichiamati nel piano della formazione 2014, intimamente connessi tra loro e in relazione ai quali la formazione stessa svolge un ruolo di primaria importanza:

- **l'evoluzione culturale e la fidelizzazione** intesa, da un lato, quale sviluppo e consolidamento della cultura del cambiamento che investe tutta la Pubblica Amministrazione al fine di incrementare efficienza, efficacia e trasparenza del suo agire, nonché quale miglioramento dell'immagine dell'Ente e del senso di appartenenza sia nei confronti degli stakeholder interni (i dipendenti) che di quelli esterni (imprenditori, cittadini, associazioni di categoria, altri enti del territorio);
- **l'evoluzione organizzativa e dei servizi**, inteso come miglioramento, monitoraggio e sviluppo dei servizi erogati, attraverso la valorizzazione della programmazione e dei sistemi di reporting;
- **lo sviluppo delle competenze**, che rappresenta nello stesso tempo un obiettivo ed uno strumento per consentire il raggiungimento degli obiettivi indicati precedentemente, che si dovrà concretizzare nell'evoluzione di capacità tecniche e gestionali specifiche e trasversali.

La metodologia

Tenuto conto della limitazione delle risorse finanziarie destinabili alla formazione derivante dall'introduzione di limiti a carattere specifico e generale dai provvedimenti volti al contenimento della spesa (*"spending review"*) succedutisi nel tempo, anche nell'anno 2015 saranno privilegiate attività formative da fruire in metodologia *web conference*, metodologia risultata altresì particolarmente utile al fine di ampliare il numero dei partecipanti alle iniziative formative ottenendo anche un miglior temperamento dei tempi di vita e di lavoro, in aderenza a quanto previsto dal vigente "Piano di azioni positive per il triennio 2013-2015" (Deliberazione G.C. n. 150 del 17 ottobre 2012).

Saranno altresì incentivati percorsi di autoformazione, ovvero di condivisione delle conoscenze acquisite, sulla base della positiva esperienza avviata già da alcuni anni nell'ambito di alcuni servizi, nonché – sempre in un'ottica di autoformazione – la realizzazione di iniziative formative volte, più che a fornire una conoscenza esaustiva di disposizioni e procedure in continua evoluzione, a costruire e condividere un metodo di autoapprendimento che, seppure sicuramente impegnativo, rappresenta un sicuro arricchimento personale.

Sempre in un'ottica di razionalizzazione e riduzione della spesa, nonché di condivisione delle problematiche comuni, anche nel 2015 si farà ricorso al circuito regionale coordinato da Unioncamere Toscana che, già da alcuni anni, si è fatta carico di organizzare corsi fruibili da tutte le Camere della Toscana, su argomenti di interesse generale e a valenza strategica per l'intera struttura.

Al termine di ciascuna attività formativa sarà prevista la valutazione del gradimento dei partecipanti attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a disporre di elementi utili per la predisposizione del piano della formazione per il prossimo anno, nonché per rilevare eventuali ulteriori fabbisogni formativi specifici cui far fronte anche nell'anno in corso, tenuto conto che la velocità del cambiamento e l'entità della produzione normativa e regolamentare non consente una rigida programmazione delle attività formative.

Le principali aree di intervento

La digitalizzazione della P.A.

Nella G.U. del 12 gennaio 2015 è stato pubblicato l'atteso DPCM 13 novembre 2014 recante le "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni", che segue l'emanazione delle regole tecniche in materia di conservazione sostitutiva e di protocollo informatico di cui al Suppl. alla G.U. del 12 marzo 2013.

L'obbligo di adottare per tutte le Amministrazioni il documento elettronico deriva dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e trova concreta attuazione con il citato DPCM. Le PP.AA. hanno 18 mesi di tempo per adeguarsi alle nuove regole tecniche che non solo costituiscono un riferimento fondamentale per la predisposizione, la gestione e la conservazione sicura e corretta dei documenti informatici, bensì richiedono un cambiamento "culturale" nelle modalità sinora seguite nella gestione del lavoro, impattando in maniera trasversale su tutta l'organizzazione.

Sarà pertanto erogata a tutto il personale, seppure in forma differenziata, una formazione a carattere tecnico-giuridico e operativa volta a radicare una vera e propria "cultura documentale".

Il potenziamento dei servizi di formazione/informazione all'utenza

Rinviando integralmente alle premesse circa le motivazioni che rendono necessaria l'attivazione di specifici percorsi di formazione e/o tutoraggio in materia si indicano, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, alcuni percorsi, improntati anche alla metodologia dell'autoapprendimento, che saranno realizzati con il coordinamento di Unioncamere Toscana:

- PMI ed internazionalizzazione;

- Servizi integrati per la nuova imprenditorialità;
- Misure a favore dei settori cultura, turismo e commercio.

Tali percorsi potranno essere aperti, al verificarsi delle necessarie condizioni organizzative e tecnico-economiche e previa individuazione di caratteristiche e limiti, non solo al personale direttamente interessato ma anche a coloro che intendano ampliare le loro basi di conoscenza in vista di possibili percorsi di riconversione professionale.

La comunicazione

L'adozione di soluzioni innovative nella progettazione di nuovi servizi e nell'organizzazione degli stessi richiede un notevole sforzo comunicativo che dovrà coinvolgere tutta la struttura.

In particolare si dovrà dare seguito alla programmata implementazione dell'utilizzo dei social network, un universo in continua espansione e che offre molteplici opportunità di cui non sempre si conoscono le potenzialità.

Se la gestione della comunicazione dovrà essere quanto più possibile accentrata al fine di garantire la proiezione di un'immagine univoca all'esterno, tutto il personale dovrà essere opportunamente formato al fine di trasmettere correttamente e tempestivamente le informazioni di interesse per l'utenza.

L'utilizzo consapevole ed efficace dei social media e dei loro linguaggi come luogo privilegiato di scambio e interazione con gli utenti permette infatti di stabilire da subito un rapporto interpersonale e di trasferire rapidamente le informazioni; tuttavia tali strumenti, se non usati correttamente, possono altrettanto rapidamente diffondere un'immagine negativa dell'Ente.

A tal fine sarà erogata una formazione "in house", utilizzando una risorsa interna appositamente formata e avvalendosi, in quanto possibile, dell'esperienza maturata in materia dalla CCIAA di Prato, con la quale è stato siglato uno specifico accordo di collaborazione.

L'utilizzo di tali tecniche di comunicazione non deve, tuttavia, far passare in secondo piano l'uso di strumenti più tradizionali quali il CRM (Customer Relationship Management), già in uso da alcuni anni, che necessita tuttavia di una costante alimentazione al fine di non perdere di efficacia. Sarà pertanto realizzata un'attività di formazione "in house" con finalità di aggiornamento diretta a tutti coloro che, nei vari servizi, utilizzano tale sistema.

La trasparenza e l'anticorruzione

Da alcuni anni si assiste ad un percorso volto a garantire la piena trasparenza dell'attività della pubblica amministrazione, trasparenza che rappresenta uno dei pilastri delle azioni in materia di prevenzione della corruzione a cui si è dato un forte impulso con la legge 190/2012.

Una delle misure di prevenzione individuate anche dal Piano Nazionale Anticorruzione è costituita dalla formazione, da attuarsi a vari livelli di approfondimento anche in relazione al grado di responsabilità rivestito nella struttura.

Negli anni 2013 e 2014, in attuazione del Piano della prevenzione della corruzione, sono state realizzate attività formative volte sia ad un primo approfondimento della normativa che a fornire un'ampia base di conoscenza a tutti i dipendenti in materia di reati contro la pubblica amministrazione, nonché ad approfondire gli aspetti legati al codice disciplinare.

Nell'anno 2015 si provvederà ad erogare una specifica formazione a tutti i dipendenti circa le novità introdotte dal Piano di prevenzione della corruzione per il triennio 2015-2017 (formazione "in house" erogata dal responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza), valutando la necessità di ulteriori interventi formativi anche in relazione a eventuali novità normative in materia e all'annunciata revisione del piano Nazionale Anticorruzione.

Saranno anche attuate specifiche iniziative formative in materia di appalti pubblici, stante che la materia rientra tra le aree particolarmente esposte a rischio corruzione.

Il ciclo della performance

Proseguirà nell'anno 2015 l'attività di informazione/formazione sul ciclo della performance, così come previsto anche dal vigente Piano della trasparenza e dell'integrità, tramite la presentazione a tutti i dipendenti dei documenti che compongono il ciclo.

La sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro

Nel rispetto della normativa in materia sarà effettuato:

- il corso di aggiornamento per il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, inizialmente programmato per il 2014 ma rinviato al 2015 in accordo con il RSPP;
- il corso di aggiornamento per gli addetti al pronto soccorso relativo all'utilizzo del defibrillatore.

Le competenze specifiche

Con riferimento alle competenze specifiche sono, fin da ora, individuabili alcuni interventi formativi da realizzarsi entro il 31 dicembre 2015, in aggiunta a quanto indicato con riferimento all'area trasparenza e anticorruzione:

- prosecuzione del percorso di tutoraggio per la sistemazione previdenziale del personale dipendente (in servizio e cessato) con particolare riferimento all'utilizzo della piattaforma telematica Passweb messa a disposizione dell'INPS (Ufficio gestione risorse umane);
- corso abilitante per lo svolgimento delle funzioni di "Assistente metrico";
- formazione in materia di gestione dei fondi di alimentazione del salario accessorio del personale e della dirigenza, anche alla luce dei più recenti orientamenti in materia.

Nei limiti delle risorse disponibili potranno essere programmati ulteriori interventi formativi in relazione a esigenze che dovessero manifestarsi successivamente all'approvazione del presente piano, anche in relazione a novità normative che dovessero intervenire e/o all'evoluzione di norme tecniche e supporti informatici.
