

Allegato "A", composto da n. 5 pag. alla determinazione del S.G. n. 18 del 29 marzo 2017

Piano della formazione 2017

Premesse

La definizione di un piano formativo adeguato per l'anno 2017 risente in maniera sensibile della situazione di estrema incertezza ingenerata dalle difficoltà interpretative collegate all'entrata in vigore, il 10 dicembre u.s., del D.Lgs. 219/2016 recante "Attuazione della delega di cui all'articolo 10 della legge 7 agosto 2015, n. 124, per il riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura", che conferma la riduzione delle risorse economiche conseguenti alla diminuzione della misura del diritto annuale, nonché i profondi mutamenti che subirà l'assetto del sistema camerale in attuazione della riforma che rendono estremamente difficile qualsiasi forma di programmazione, come si è già avuto modo di ribadire in più sedi, e non può non aver riflessi anche in ambito formativo per le necessità formative che ne derivano, da un lato, cui si contrappongono peraltro le difficoltà legate alla situazione ancora in divenire per il protrarsi dei tempi di piena attuazione della riforma.

Tenuto conto di quanto appena premesso, l'anno a venire si caratterizzerà per l'essere un anno di transizione verso un nuovo assetto, non solo territoriale (la Camera di Commercio di Pistoia sarà coinvolta appieno in un processo di accorpamento con una o più consorelle), ma anche e soprattutto funzionale e organizzativo, stante la rideterminazione delle funzioni e dei compiti operata dal citato D.Lgs. 219/2016 che necessita – come già accennato - di disposizioni interpretative a tutt'oggi ancora non intervenute.

In tale contesto assume particolare rilevanza la necessità di una riconversione dell'Ente sotto il profilo dei compiti e della riqualificazione del personale, ove necessario, in funzione delle future assegnazioni, necessità che ad oggi può costituire solo una enunciazione di principio, stante quanto appena premesso.

La programmazione per l'anno 2017 sarà pertanto incentrata sul consolidamento dei percorsi formativi avviati negli scorsi anni cui si aggiungeranno i percorsi di riqualificazione di cui sopra non appena definiti, anche in relazione ad eventuali risorse messe a disposizione a tale scopo a valere sul Fondo di Perequazione e/o su linee di intervento coordinate e finanziate a livello nazionale o regionale.

In quanto alle metodologie da adottare si conferma, anche per il 2017, l'opportunità di ricorrere, ove possibile, a metodi di autoformazione basate su condivisione delle conoscenze acquisite e incentrate sull'insieme delle modalità, tecniche e strumenti, per poter affrontare situazioni e problemi formativi differenti, orientati verso fini specifici. L'esperienza maturata negli anni passati ha dimostrato, infatti, come gli attori del processo di formazione (dirigente e responsabili di servizio) conoscendo bene le competenze professionali del personale dei propri uffici, l'ambiente, il clima lavorativo e i flussi di lavoro riescono a centrare non solo le necessità formative/informative ma anche le modalità di erogazione e di trasferimento delle conoscenze.

L'arricchimento formativo in tal senso sarà a doppio binario permettendo di spalmare le conoscenze su una platea sempre più ampia creando le premesse per informazioni di base che aiuteranno, in questo quadro normativo in evoluzione, a una valorizzazione della flessibilità.

Importante anche il ricorso a forme di condivisione di percorsi formativi resi disponibili da Enti terzi suscettibili di apportare un arricchimento del bagaglio di conoscenze basato su esperienze realizzate anche in contesti diversi, in quanto applicabili all'Ente camerale.

1) La digitalizzazione

Per quanto riguarda l'aspetto dell'informatizzazione proseguiranno, in relazione al programma GEDOC (progetto sulla gestione documentale in continuo divenire perché prevede, oltre alla dematerializzazione dei procedimenti di competenza dell'Ente, la conservazione a norma di tutta la produzione dell'Ente intersecandosi con i vari programmi in uso), con la cadenza resa necessaria dai rilasci di InfoCamere, momenti di ricapitolazione sull'uso e sulle innovazioni che verranno ulteriormente definite tramite l'aggiornamento del Manuale di gestione già predisposto durante l'anno 2016 e che verrà reso noto a tutti i dipendenti tramite inserimento nell'Intranet camerale.

Il progetto "Eccellenze in digitale 2017 – Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy", visti gli ottimi risultati conseguiti, proseguirà anche per l'anno in corso. Poiché si tratta di una esperienza che ha evidenziato la necessità di rafforzare gli interventi di diffusione a tappeto della cultura digitale tra le PMI del territorio, e poiché richiede necessariamente un apporto qualificato da parte della Camera di Commercio, sono previsti 6 eventi formativi interni mirati all'attività di aggiornamento e formazione specialistica.

La formazione interna sarà rivolta al personale camerale che già lo scorso anno aveva aderito all'iniziativa e partecipato alla prima fase del corso, che quest'anno proseguirà per permettere l'assistenza alle imprese che saranno chiamate ad approfondire i seguenti temi:

- 1) L'industria 4.0
- 2) La presenza on line
- 3) Piattaforme e app per l'efficienza gestionale
- 4) Fare pubblicità e farsi trovare on line
- 5) E-commerce e analisi dei fatti on line
- 6) Il mondo del "mobile"
- 7) Come utilizzare i social network

Un più ampio coinvolgimento del personale sui temi del digitale è previsto nell'ambito dei programmi ad oggi ancora in corso di definizione da parte di Unioncamere nazionale che, a partire da una valutazione delle competenze attualmente possedute dal personale, prevedono l'individuazione di percorsi formativi individuali o collettivi.

2) I servizi di formazione/informazione all'utenza e comunicazione

Nel corso del 2017, compatibilmente con le risorse finanziarie ed umane disponibili, dovranno consolidarsi i servizi di formazione/informazione all'utenza proseguendo il progetto "Punto Impresa" avviato nel 2015 e proseguito nel 2016 che ha visto una razionalizzazione degli sportelli aperti al pubblico in un unico circuito di facile accesso, peraltro coerente con la nuova impostazione posta alla base del D.Lgs. 219/2016 citato in premessa.

Tale impostazione trova un pernio fondamentale nella comunicazione, attorno alla quale ruota tutta la visibilità dell'Ente e che deve suggerire un'immagine univoca e compatta. Per raggiungere tale obiettivo tutto il personale deve essere continuamente formato e aggiornato al fine di trasmettere correttamente e tempestivamente le informazioni di interesse per l'utenza, anche utilizzando le competenze acquisite dalla risorsa interna appositamente formata sulla materia. Da qualche anno la Camera ha ampliato le proprie possibilità comunicative tramite l'utilizzo di facebook che si è subito rivelato un ottimo mezzo di trasferimento di informazioni che deve essere, tuttavia, adeguatamente maneggiato per non incorrere in immagini fuorvianti dell'Ente.

Si ribadisce, come già evidenziato in passato, che l'utilizzo di tali tecniche di comunicazione non deve far passare in secondo piano l'uso di strumenti più

tradizionali quali il CRM (*Customer Relationship Management*) - già in uso da alcuni anni e nel 2017 subirà modifiche volte ad un suo efficientamento (modifiche che formeranno oggetto di specifiche attività formative) -, nonché il sito web istituzionale che necessitano tuttavia di una costante alimentazione e aggiornamento al fine di non perdere di efficacia.

Al fine di garantire la piena accessibilità del sito istituzionale e rispettare a pieno le disposizioni dettate circa il formato dei dati da pubblicare in attuazione della disciplina in materia di trasparenza, si procederà all'organizzazione di uno specifico intervento formativo, già previsto in occasione del precedente piano ma non attuato in assenza di un'adeguata offerta formativa sul mercato a costi compatibili con i vigenti vincoli di spesa.

3) Trasparenza e anticorruzione

La trasparenza dell'attività amministrativa ha aperto nuovi fronti di contatto con i propri *stakeholder* ed ha impegnato la Camera in una operazione di riflessione sui servizi, sulle procedure e, chiaramente, sull'efficacia del rapporto con gli utenti, con le imprese, con le rappresentanze categoriali, in un momento di profonda trasformazione della Pubblica Amministrazione e del sistema camerale in particolare.

Valore strategico della trasparenza è quello di prevenire e ridurre i fenomeni legati alla corruzione, e infatti la legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un nuovo assetto organizzativo delle politiche di prevenzione e di contrasto dell'illegalità e della corruzione con la nozione di "rischio" (cioè la possibilità di verificarsi di comportamenti corruttivi) e individuato nella formazione del personale una delle misure di contrasto dei fenomeni corruttivi.

In tal senso l'azione della Camera di Commercio sarà rivolta, anche nel 2017, ad azioni dirette al miglioramento continuo del bagaglio di competenze e della consapevolezza dei propri dipendenti, la cui formazione sarà mirata alla piena conoscenza dei piani adottati dall'Amministrazione (Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, Piano della Performance, Codice di Comportamento) nonché di eventuali novità che dovessero intervenire sulla materia, nel rispetto degli obiettivi minimi stabiliti dal "Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" (triennio 2017/2019) approvato dalla Giunta camerale con deliberazione n. 5 del 27

gennaio 2017 e al quale si rinvia integralmente, con particolare riferimento al capitolo 6.

Si veda anche quanto indicato al precedente punto 2).

4) La sicurezza e la prevenzione sui luoghi di lavoro

Nel 2017 sono previsti due corsi di aggiornamento da tenersi entro il mese di ottobre relativi al primo soccorso e all'uso del defibrillatore.

5) Interventi formativi specifici

Interventi su ulteriori specifiche tematiche, di natura prevalentemente specialistica e ad oggi non programmabili, potranno aver luogo a seguito di valutazione puntuale e in presenza delle necessarie risorse economiche.

=====