



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Brescia, 19 gennaio 2022

DETERMINAZIONE N. 5/SG: PROGETTO DI COMUNICAZIONE PER LA VISIBILITÀ E L'EFFICACIA DELL'AZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO VERSO IL SISTEMA DELLE IMPRESE - APPROVAZIONE DEL MANUALE DI IDENTITÀ VISIVA E DELLE LINEE GUIDA SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ' PERCEPITA DAGLI UTENTI

IL SEGRETARIO GENERALE

considerato che la Giunta camerale, in riferimento a quanto deliberato con provvedimento n. 2 del 18.1.2021 di approvazione del "Piano di sviluppo organizzativo della Camera di Commercio di Brescia", ha inteso avviare un processo di valorizzazione della funzione di Comunicazione istituzionale, nell'intento di rafforzare l'immagine dell'Ente e rendere più funzionale ed efficace l'azione della Camera verso l'utenza e gli stakeholders del territorio;

richiamato il provvedimento n. 45 del 26.4.2021, con il quale la Giunta, con riferimento al "Piano di sviluppo organizzativo", ha approvato il "Piano della Performance" per il triennio 2021/2023, all'interno del quale sono stati recepiti e formalizzati, in termini di obiettivi da raggiungere da parte del competente Dirigente, alcuni progetti volti al miglioramento della funzione di comunicazione istituzionale;

dato atto che uno tra i suddetti progetti è specificamente finalizzato alla realizzazione di un "format" volto a definire un'immagine coordinata, unitaria ed omogenea della Camera di Commercio di Brescia ed a garantire l'uniformità delle comunicazioni istituzionali dell'Ente, favorendone l'immediata riconoscibilità all'esterno;

visto l'allegato "Manuale di identità visiva", predisposto dai competenti Uffici camerali, con il quale viene disciplinato l'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione interna ed esterna della Camera di Commercio di Brescia, con particolare riferimento a:

- logo camerale;
- carta intestata per lettere, fogli elettronici, presentazioni;
- contratti e allegati;
- modelli provvedimenti;
- sito istituzionale;
- messaggi di posta elettronica ordinaria e certificata
- pubblicazioni, brochure;
- segnaletica interna ed esterna;

ricordato altresì che tra i progetti volti al miglioramento

della funzione di comunicazione istituzionale di cui ai sopra richiamati provvedimenti vi è anche la predisposizione di un documento in cui sia descritta la metodologia di impostazione della customer satisfaction e le relative modalità di indagine;

esaminata la normativa afferente ai temi sulla customer satisfaction nelle Pubbliche Amministrazioni e, in particolare, il D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286, la L. 7 giugno 2000 n. 150, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2001 "Struttura di missione per la comunicazione e informazione ai cittadini";

ritenuto opportuno adottare delle "Linee guida", che forniscano ai competenti uffici camerali i principi, le direttive e le metodologie operative in riferimento alle quali realizzare, con cadenza periodica e su servizi ben individuati, indagini di customer satisfaction, nella prospettiva di un continuo miglioramento nell'erogazione dei servizi stessi all'utenza;

richiamato il Regolamento degli uffici e dei servizi, approvato con deliberazione della Giunta Camerale n. 4 del 9.2.2004, che dispone in tema di ripartizione di compiti e delle funzioni tra la Giunta Camerale e la direzione dell'Ente, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 165/2001;

d e t e r m i n a

a) di approvare il "Manuale di identità visiva" della Camera di Commercio di Brescia che, allegato al presente provvedimento, ne costituisce parte integrante;

b) di dare mandato ai Dirigenti camerali di fornire ai propri Uffici la opportune indicazioni volte all'applicazione di quanto previsto nel Manuale di cui al precedente punto a);

c) di approvare le "Linee Guida" sulla rilevazione della qualità percepita dagli utenti (customer satisfaction) che, allegate al presente provvedimento, ne costituiscono parte integrante;

d) di riservarsi di adottare, con successivi provvedimenti, previ gli opportuni accordi con i competenti Dirigenti camerali, le disposizioni per la realizzazione di specifiche indagini di customer satisfaction su servizi camerali rivolti all'utenza esterna dell'Ente.

IL SEGRETARIO GENERALE
(dr Massimo Ziletti)