



PERCORSI DI QUALITÀ

Per la qualità delle organizzazioni pubbliche

Approfondimenti, esperienze e suggerimenti
sui processi di miglioramento organizzativo
nelle Pubbliche Amministrazioni

PREMIO QUALITÀ PPA 2006 PER LA CATEGORIA "ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI E CCIAA"

L'AMMINISTRAZIONE: CCIAA di Verbano Cusio Ossola (VB)
RESPONSABILE: dott.ssa Roberta COSTI (Resp.le Servizio Studi e Statistica)
REFERENTE: dott.ssa Roberta Costi
tel: 0323912807; e-mail:roberta.costi@vb.camcom.it

LE CARATTERISTICHE GENERALI

La CCIAA di Verbano Cusio Ossola è nata nel 1993 a seguito dell'istituzione della provincia del Verbano Cusio Ossola. È un ente di diritto pubblico dotato di autonomia statutaria, organizzativa, finanziaria e funzionale, e svolge compiti di interesse generale a favore del sistema delle imprese e dell'economia provinciale. Nata da soli 12 anni, come tutte le camere di nuova costituzione, pur avendo modelli ai quali ispirarsi (le consorelle più vicine territorialmente e dimensionalmente), non possiede un patrimonio proprio di tradizioni, abitudini, procedure e atteggiamenti al quale attingere. Le sue caratteristiche si sono quindi formate in una storia recente e sono state costruite grazie soprattutto alla cultura e alle capacità delle singole persone che vi lavorano, amministratori, vertici e personale. Questa nuova realtà intende assicurare al territorio più a nord del Piemonte, caratterizzato da specifiche quanto particolari vocazioni produttive, i presupposti – in termini di proposte, progetti e finanziamenti – per un costante sviluppo della propria economia.

Oltre alle attività istituzionali, la Camera partecipa alla gestione condivisa di un Ufficio Intercamerale presso l'aeroporto internazionale di Malpensa – *Business Info Point (BIP)* – che fornisce agli operatori italiani e stranieri informazioni di carattere economico sull'area territoriale di interesse, con specifica attenzione al sistema delle imprese ubicate nei territori di rispettiva competenza degli enti camerali.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell'Ente, divenuta operativamente autonoma nel 1996 e originariamente costituita da soli tre servizi (Amministrazione, Anagrafe e Commercio interno ed estero, Statistica e informazione economica), si è andata articolando nel tempo, fino alla definizione dell'attuale organigramma, ispirato a criteri di flessibilità e intercambiabilità di funzioni, dettato dalle mutevoli esigenze del contesto e dalla continua evoluzione della normativa e mirato al raggiungimento di un'azione amministrativa più efficace ed economica.

La struttura si compone di sei servizi, di cui tre di linea: Anagrafe delle Imprese, Promozione e Sviluppo del territorio, Trasparenza e Regolazione del mercato e tre di staff: Segreteria di Direzione, Risorse e Patrimonio, Personale.

Il personale è costituito da 35 unità.

GLI ALTRI PREMI/RICONOSCIMENTI

La Camera non ha avuto nessun riconoscimento precedente.

LA GESTIONE DELLA QUALITÀ NELL'AMMINISTRAZIONE

La Camera di Commercio di Verbano Cusio Ossola ispira tutta la sua azione alla *mission* enunciata nel proprio statuto: "far crescere il sistema delle imprese e sviluppare il territorio in modo equilibrato e sostenibile".

La Camera si avvale di una *leadership* molto forte e consapevole che ha intra-



preso di propria volontà il percorso verso l'Eccellenza, impegnando e coinvolgendo in modo diretto tutti i responsabili di ufficio nello sviluppo ed applicazione dei principi della qualità. Il Segretario Generale e tutti gli altri *leader* hanno dichiarato in modo esplicito il principio secondo il quale "la qualità non può essere concentrata in un ufficio ma deve permeare tutta l'organizzazione". Il cliente/utente è posto al centro di ogni attività e coinvolto in varie forme nelle attività della Camera. La Camera si avvale dello strumento del bilancio sociale, uno stru-

mento importantissimo di comunicazione e dialogo con i clienti non solo perché li pone nelle migliori condizioni per leggere e quindi valutare l'operato dell'Ente, ma anche perché li coinvolge direttamente nel processo di costruzione del documento.

È evidente inoltre notevole apertura verso l'esterno attraverso l'attivazione di numerose iniziative con i *partner* e di tipo sociale. Il sistema del controllo di gestione consente inoltre attività di *benchmarking* con altre camere di commercio piemontesi.