

Deliberazione di Giunta camerale

OGGETTO: Comunicazioni del Presidente e del Segretario generale - Giunta n. 5 del 7 maggio 2024

Nell'anno duemilaventiquattro addì 7 del mese di maggio alle ore 11.30 presso la Sala Giunta della sede legale di Treviso della CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TREVISO - BELLUNO si è riunita la Giunta Camerale.

La riunione si svolge anche in videoconferenza, con le modalità previste all'art. 8 del Regolamento di Giunta stesso.

Alla trattazione dell'argomento in oggetto:

- | | |
|--|--|
| Sono presenti: | il Presidente: Mario Pozza,
il Vicepresidente: Nadia Zampol,
i Consiglieri: Lionello Caregnato, Giovanni Cher, Ivana Del Pizzol, Angelo Facchin, Carlo Miotto, Pierluigi Sartorello, |
| Partecipa da remoto ai sensi dell'art. 8 del Regolamento della Giunta: | il Revisore dei conti: Enrico Lamanna (Presidente), |
| Segretario: | Romano Tiozzo "Pagio", Segretario Generale della Camera di Commercio, |
| Assenti giustificati: | i Revisori dei conti: Carla De Leoni, Simone Gasparetto, |
| Assistono in presenza: | - Francesco Rossato, Vice Segretario Generale Vicario dell'Ente,
- Silvana Manica, Responsabile Settore Segreteria di Direzione, |
| Assistono da remoto: | - Marco D'Eredità, Dirigente dell'Area Servizi alle Imprese dell'Ente,
- Loretta Guerrona, funzionario camerale. |

Riferiscono il Presidente ed il Segretario Generale:

a) Comunicazione camerale sempre più digitale con l'avvio del Chatbot e del Voicebot

Nell'ambito delle nuove progettualità dell'Ente per il 2024, merita rilievo il servizio da fornire attraverso l'assistente virtuale, sia tramite chat sia in modalità vocale (sfruttando le nuove tecnologie legate all'intelligenza artificiale), che accompagnerà l'utente nella ricerca di informazioni su orari, servizi, iniziative, opportunità, ecc.



Deliberazione di Giunta camerale

Relativamente al Chatbot, il servizio verrà attivato il prossimo 16 maggio e sarà disponibile sul sito camerale a qualsiasi ora del giorno e della notte. Per il Voicebot si dovrà invece attendere il mese di luglio, quando sarà possibile dialogare con l'assistente virtuale nel caso in cui si chiami il centralino o si contattino altri specifici numeri dell'Ente, con la possibilità di parlare con i vari funzionari camerali se la telefonata viene fatta nelle fasce orarie a disposizione degli utenti.

Ritornando al Chatbot, esso rappresenta un canale conversazionale reattivo capace di soddisfare le aspettative di interazione immediata degli utenti, per cui sarà dotato di un ricco patrimonio informativo. Alla creazione di questo patrimonio hanno concorso, fin dai primi mesi dell'anno, diversi soggetti, a partire dal fornitore del software, sino ad includere tutti i funzionari dell'Ente che hanno fattivamente partecipato a individuare specifiche domande (con relative risposte) e a personalizzare le risposte a disposizione dell'assistente virtuale. Sarà inoltre assicurato l'aggiornamento continuo dei contenuti, allo scopo di offrire un'efficiente prima linea di assistenza agli utenti.

Il progetto, avviato nel secondo semestre del 2023, ha richiesto molteplici operazioni relative allo studio di fattibilità, all'analisi costi-benefici, all'acquisizione del software, alla necessità di implementare il servizio standard con appendici idonee a renderlo più personalizzato e performante, alla ricerca dei canali di comunicazione per la circolazione delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti (URP, altri uffici camerali, fornitore del software, ecc.), all'individuazione delle singole fasi del progetto, con i relativi tempi di gestione, ai momenti di condivisione e coordinamento, all'arricchimento della base dati, ecc.

La comunicazione della Camera, già digitale e pervasiva si arricchisce quindi di un nuovo strumento (in questi giorni in fase di test), che sarà presentato al pubblico nella conferenza stampa in calendario per il 22 maggio p.v.

La Giunta, nel prendere atto, confida nell'utilità dei nuovi strumenti che permetteranno di rispondere agli interrogativi degli utenti, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in maniera pertinente e personalizzata.

b) Prime attività relative al percorso verso la certificazione per la Parità di genere

Come noto, la Camera, sensibile e attenta alle differenze di genere, ha inserito, tra gli obiettivi del 2024, quello dell'ottenimento della certificazione per la Parità di genere. La certificazione rappresenta l'elemento conclusivo del percorso avviato lo scorso anno allo scopo sia di promuovere e tutelare le pari opportunità e il benessere di tutto il personale dipendente, sia di costituire un valido esempio per le imprese (dato che le aziende più inclusive sono in grado di creare un valore più elevato e possono beneficiare di agevolazioni e contributi).

A tal fine, negli ultimi mesi del 2023 è stato istituito l'apposito Comitato Guida, che si adopererà su più versanti, coadiuvando la Direzione nella definizione della politica di parità di genere e garantendo l'efficace adozione e la continua applicazione della suddetta politica. Il Comitato dovrà, tra l'altro, predisporre appositi regolamenti, formalizzare annualmente il Piano



Deliberazione di Giunta camerale

strategico per la Parità di genere, da inserire nel Piano integrato di attività e organizzazione, richiedere uno specifico budget annuale e apposite indagini per accertare e prevenire il rischio che si verifichino molestie/abusi, informare la Giunta in merito all'applicazione del Sistema di gestione per la parità di genere, approntare una guida per linguaggio di genere, gestire e monitorare la ricezione di segnalazioni anonime relative a episodi di molestie o mobbing, ecc.

Ad oggi i lavori del Comitato procedono speditamente e già si vedono alcuni importanti risultati, quali la predisposizione della Procedura per disciplinare le modalità di funzionamento del Comitato stesso, l'approntamento della Guida per il linguaggio di genere e l'individuazione del canale per segnalazioni anonime.

Relativamente al Regolamento - riportato in allegato - esso disciplina le modalità di funzionamento del Comitato Guida, stabilendone lo scopo, la composizione, le funzioni, ecc.

La Guida per linguaggio di genere - anch'essa allegata - rappresenta invece uno strumento per avviare un processo di cambiamento sociale e culturale, che riconosca e valorizzi in misura equa la presenza e i ruoli di uomini e donne nell'ambito della Camera e favorisca la cultura delle pari opportunità anche nella lingua. Essa sarà diffusa non solo all'interno dell'Ente, ma anche al suo esterno, per favorire l'uso di un linguaggio non discriminatorio e attento alle differenze di genere.

Il Canale per le segnalazioni anonime sarà costituito dalla stessa piattaforma disponibile per la segnalazione degli illeciti al responsabile dell'anticorruzione (c.d. Whistleblowing). Le segnalazioni relative alle/agli molestie/abusi/discriminazioni perverranno però ad un soggetto diverso, tenuto a riferire immediatamente al Presidente del Comitato Guida e nominato responsabile del trattamento dei dati.

La Giunta, nel prendere atto, approva i documenti finora predisposti e dà indicazione di procedere con la realizzazione delle altre misure in programma.

c) Prossima riunione della Giunta Camerale

Il Segretario Generale informa i Consiglieri presenti che la prossima riunione di Giunta si terrà a Padova, presso la sede di InfoCamere S.C.p.A. l'11 giugno 2024, alle ore 10.30.

La Giunta prende atto.

IL SEGRETARIO
Romano Tiozzo "Pagio"

IL PRESIDENTE
Mario Pozza

Deliberazione di Giunta camerale

Il presente atto è un documento informatico originale in formato PDF/A (e conforme alle regole tecniche pubblicate nel DPCM 22 febbraio 2013, previste dall'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale - D. Lgs. n. 82/2005). Il documento è sottoscritto con firma digitale (verificabile con i software elencati sul sito dell'Agenzia per l'Italia digitale). In caso di stampa cartacea l'indicazione a stampa del soggetto firmatario rende il documento cartaceo con piena validità legale ai sensi dell'art. 4, comma 4bis del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179.