

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2015

dicembre 2014

in conformità al
D.P.C.M. 18 settembre 2012



1182

Camera di Commercio
Lucca



PIRA: Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

Si tratta di un documento **programmatico** triennale, redatto contestualmente al bilancio di previsione (a cui è allegato) e **coerente** con il sistema di obiettivi ed indicatori adottati dalla Camera di Lucca ai sensi del d.lgs. 150/2009.

Il PIRA illustra il contenuto di ciascun programma di spesa, espone le informazioni sintetiche relative ai principali obiettivi da realizzare con riferimento agli stessi programmi del bilancio e contiene gli indicatori individuati per quantificare gli obiettivi.

Il preventivo 2015 si caratterizza in modo netto per la marcata riduzione, imposta dal Legislatore, del diritto annuale dovuto alle Camere di Commercio dalle imprese iscritte al Registro delle Imprese.

Al DL 90/2014, convertito in Legge 114/2014, che provoca conseguenze immediate e dirette sui bilanci e sulla vita delle Camere di Commercio a far data dal prossimo esercizio, si affianca inoltre un'ulteriore espressa previsione di riforma del sistema, inserita nel Disegno di Legge Delega sulla pubblica amministrazione, attualmente in corso in approvazione in Parlamento e che, approvata la Legge Delega, verrà attuata attraverso una serie di decreti delegati. Pur nell'attuale perfezionamento in corso dell'iter normativo, è certo che i principi della riforma prevedano una revisione profonda di funzioni e compiti, processi di accorpamento tra più Camere con forte riduzione del numero complessivo degli enti camerali, possibili dismissioni di partecipazioni non strategiche, possibili ridefinizioni/interventi sugli asset patrimoniali.

Il percorso che si è aperto nel 2014, a seguito dei citati interventi normativi, rende pertanto incerti gli scenari soprattutto di medio-lungo termine, ma ha effetti drastici sul bilancio dell'Ente ovviamente già a partire dal prossimo esercizio 2015, imponendo una drastica riduzione delle risorse destinabili allo sviluppo economico del territorio provinciale e un'ulteriore riduzione dei costi di struttura, con revisione e possibile cessazione di servizi fino ad oggi acquisiti.

Pertanto, preso atto del suddetto scenario normativo, il PIRA è impostato coerentemente al Programma Pluriennale 2015-2019 (approvato dal Consiglio camerale il 4 dicembre u.s.) ed in linea con il bilancio preventivo 2015.

| Missione | 011 Competitività delle imprese | 012 Regolazione dei mercati | 016 Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo |
|-----------|---|--|---|
| Programma | 005 <u>Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetti industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale</u> | 004 <u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u> | 005 <u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u> |
| Obiettivi | <p>011-005-001 PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.</p> <p>011-005-002 ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.</p> <p>011-005-003 SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti</p> <p>011-005-004 MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA</p> <p>011-005-005 RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO</p> <p>011-005-006 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI.</p> | <p>012-004-001 PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.</p> <p>012-004-002 VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).</p> <p>012-004-003 SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.</p> | <p>016-005-001 FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE.</p> <p>016-005-002 RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI</p> |

032

Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

033

Fondi da ripartire

002 Indirizzo politico

004 Servizi generali, formativi e approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche

001 Fondi da assegnare

002 Fondi di riserve speciali

032-002-001 ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE

032-004-001 RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.

032-002-002 TRASPARENZA.

032-004-002 GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA

032-002-003 LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.

032-004-003 INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.

| | |
|-----------|---|
| Missione | 011 - Competitività delle imprese |
| Programma | 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale |

| | | |
|-----------|--------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio. |
| | Descrizione | <p>Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario; - aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento; - applicazione del principio della "specializzazione intelligente" promuovendo un dibattito sulle misure alternative al PIL per la misurazione dello sviluppo, con l'obiettivo di favorire l'individuazione di attività con maggiore potenziale di sviluppo ad oggi non adeguatamente valorizzate. |
| | Arco temporale | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato |
| | Risorse economiche | € 51.352,00 |

Nr indicatori associati 3

| | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Indicatore | Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | report | report | report |

| | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|--|---|
| Indicatore | Sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale) | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo | Promozione ed attuazione delle politiche concertate sui settori selezionati - report | Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo |

| | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|--|--|
| Indicatore | Promuovere un dibattito sulle misure alternative al PIL per la misurazione dello sviluppo | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Individuazione misure alternative al PIL oggetto di approfondimenti a livello nazionale e prima definizione gruppo di lavoro | Proposta di applicazione delle misure alternative al PIL per la definizione delle politiche locali | Proposta di applicazione delle misure alternative al PIL per la definizione delle politiche locali in un'area territoriale più ampia |

| | | |
|-----------|--------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle |
| | Descrizione | La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerale per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e degli andamenti economici settoriali e territoriali. |
| | Arco temporale | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato |
| | Risorse finanziarie | € 14.147,00 |

Nr indicatori associati 4

| | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|---------------------------|---|
| Indicatore | Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi. | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi. | | |
| Indicatore | Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici. | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Progetto Lucca Imprese: ampliamento area territoriale e dei settori economici. | | |
| Indicatore | Impianto di nuovi osservatori | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Impianto Osservatorio Turismo Città di Lucca | | |
| Indicatore | Nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Progettazione operativa capillare diffusione dati tramite l'accesso telematico e il riutilizzo dei dati della Camera (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica con azioni di sensibilizzazione per la fruizione. | | Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica. |

| | |
|-----------|---|
| Missione | 011 - Competitività delle imprese |
| Programma | 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale |

| | | |
|-----------|--------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri |
| | Descrizione | Il programma prevede due linee di intervento tese da un lato a sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. Dall'altro, mira a valorizzare i riconoscimenti attribuiti dal sistema camerale, come ad es. nella cerimonia della Fedeltà al Lavoro, e a creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerale ed altro. Entrambe le linee di azione saranno caratterizzate dalla costante ricerca di sinergie con tutti i soggetti pubblici e privati competenti sulle tematiche in oggetto. |
| | Arco temporale | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area Segretario generale |
| | Risorse finanziarie | € 14.147,00 |

Nr indicatori associati 4

| | | | | | | | |
|--------------------|---|---|--------------------------------|--------------------------------|---|--|---|
| Indicatore | Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti. | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | realizzazione attività | % di realizzazione delle attività programmate | rilevazione ufficio competente | nd | Realizzazione attività di censimento in sinergia con altri soggetti. | | |
| Indicatore | Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti. | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | realizzazione attività | % di realizzazione delle attività programmate | rilevazione ufficio competente | nd | Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti. | Attuazione azioni definite per la valorizzazione informazioni e realizzazione sistema di monitoraggio, suo utilizzo e gradimento degli utenti. | |
| Indicatore | Arricchimento della base dati disponibile | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | realizzazione attività | % di realizzazione delle attività programmate | rilevazione ufficio competente | | | Arricchimento della base dati disponibile | |
| Indicatore | Creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerale ed altro. | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerale ed altro. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | realizzazione attività | % di realizzazione delle attività programmate | rilevazione ufficio competente | | | Studio di fattibilità sulla rete di archivi di imprese ed imprenditori. | Avvio costituzione rete di archivi di imprese e imprenditori coinvolgendo almeno un soggetto esterno al sistema camerale. |

| | | |
|------------------|---------------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA |
| | Descrizione | <p>Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività.</p> <p>Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (includere le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per sé sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.</p> <p>Il punto di partenza per migliorare i rapporti con l'utenza e anche per apportare possibili semplificazioni ai propri processi interni, sarà dato dalla verifica dei reali bisogni formativi di imprese/intermediari, e dalla realizzazione di una serie di interventi, non solo del tutto gratuiti per l'utenza, ma anche senza significativi oneri per l'ente, in quanto gestiti solo dal personale interno che si è per ciò autoformato, mirati, in una ottica proattiva, a dare risposte dirette e concrete (ad es., attraverso l'organizzazione di sessioni riservate ai neo assunti degli studi professionali, oppure su specifiche tematiche segnalate dove sono più ricorrenti gli errori). L'efficacia della formazione sarà correlata al monitoraggio dei tempi medi di sospensione delle pratiche, posto che il miglioramento delle pratiche in entrata, conseguente ad una formazione realmente efficace, dovrà ragionevolmente portare anche ad una minore richiesta di correzione delle stesse.</p> <p>Sempre allo scopo di migliorare il canale di comunicazione con l'utenza a partire dall'ascolto delle loro esigenze, si intende procedere alla creazione di un sistema strutturato per la gestione delle risposte telefoniche e via mail, mediante realizzazione di una piattaforma dedicata sul sito camerale, in modo da poter tracciare i quesiti e le risposte date in entrata e in uscita, monitorare flussi di domanda e capacità di risposta.</p> |
| | Arco temporale | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato |
| | Risorse finanziarie | € 0,00 |

Nr indicatori associati **3**

| | |
|-------------------|--|
| Indicatore | Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (includere le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) |
|-------------------|--|

| | |
|--------------------|--|
| Cosa misura | qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese |
|--------------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| qualità | numero | | Banca dati Infocamere | | > 5 giorni | > 5 giorni | > 5 giorni |

| | |
|-------------------|---------------------------------|
| Indicatore | Azioni formative verso l'utenza |
|-------------------|---------------------------------|

| | |
|--------------------|--|
| Cosa misura | Verifica l'efficacia delle azioni formative verso l'utenza |
|--------------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|------------------------|---|--------------------------------|-------------------------|---|--|---|
| efficacia | realizzazione attività | % di realizzazione delle attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Predisposizione sistema di verifica efficacia azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione pratiche) | Primo monitoraggio sull'efficacia azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche). | Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente). |

| | |
|-------------------|--|
| Indicatore | sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail |
|-------------------|--|

| | |
|--------------------|--|
| Cosa misura | miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza |
|--------------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|---|--------------------------------|-------------------------|--|---|--|
| efficacia | percentuale | % di realizzazione delle attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Studio di un sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale. | Realizzazione e avvio sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale. | Primo monitoraggio sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale. |

| | |
|-----------|---|
| Missione | 011 - Competitività delle imprese |
| Programma | 005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale |

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO |
| | Descrizione | <p>Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerali.</p> <p>In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le camere di commercio è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agenzia per l'Italia digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita.</p> <p>In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le pubbliche amministrazioni, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agenzia per l'Italia Digitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico.</p> <p>Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte". Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.</p> |
| | Arco temporale | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato |
| Risorse finanziarie | € 848,00 | |

Nr indicatori associati 3

| Indicatore | Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec | | | | | | |
|-------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---|--|
| Cosa misura | Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| qualità | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; predisposizione procedura, in accordo con il giudice del RI, per eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc. | Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; predisposizione procedura, in accordo con il giudice del RI, per eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc. | Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; monitoraggio efficacia azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide". |
| Indicatore | Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per il miglioramento della gestione telematica dell'iter delle procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico. | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di sviluppare, da un lato la qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra di ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per miglioramento gestione telematica iter procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico. | Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per miglioramento gestione telematica iter procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico. | Monitoraggio qualità dati inseriti a seguito rideterminazione procedure. Monitoraggio progressive implementazioni fascicoli di impresa disponibili nel cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico. |
| Indicatore | | | | | | | |
| Cosa misura | | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| qualità | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici. | Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici. | Monitoraggio della qualità dei servizi: diminuzione della percentuale di errori riscontrati rispetto all'anno precedente. |

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL |
| | Descrizione | Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale. |
| | Arco temporale | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione. |
| Risorse finanziarie | € 1.471.251,00 | |

Nr indicatori associati 4

| | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---|---|
| Indicatore | Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | valore assoluto | numero | rilevazione ufficio competente | | realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio. | realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio. | realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio. |
| Indicatore | Fondazione Puccini - gestione | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti. | Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti. | Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti. |
| Indicatore | Progetto MuSA | | | | | | |
| Cosa misura | Valorizzazione delle filiera lapidea | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Valorizzazione filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura. | Valorizzazione filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: report eventi, sito web, contenuti, gestione struttura. | Valorizzazione filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: report eventi, sito web, contenuti, gestione struttura. |
| Indicatore | Marketing territoriale e turismo | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | realizzazione piano programmatico triennale. | report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati. | report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati. |

| | |
|----------|-------------------------------|
| Missione | 012 - Regolazione dei mercati |
|----------|-------------------------------|

| | |
|-----------|---|
| Programma | 004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori |
|-----------|---|

| | | |
|--------------------|------------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale. |
| | Descrizione | La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerali, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza. |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato |
| Risorse economiche | € 99.026,00 | |

Nr indicatori associati 2

| | | | | | | | |
|--------------------|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|---|--|
| Indicatore | Diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di diffusione della cultura della mediazione e degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | valore assoluto | numero | rilevazione ufficio competente | | Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione | Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente). | Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti). |

| | | | | | | | |
|--------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---|---|---|
| Indicatore | Monitoraggio qualità del servizio | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di mantenere alta la qualità del servizio | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| qualità | indagine di customer satisfaction | numero | indagine di customer satisfaction | | Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore. | Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore. | Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore. |

| | | |
|---------------------|-------------------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.). |
| | Descrizione | La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa. L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio. |
| | Arco temporale per la realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato |
| Risorse finanziarie | € 0,00 | |

Nr indicatori associati

2

| | | | | | | | |
|--------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|---|---|
| Indicatore | Riorganizzazione ed attuazione piano dei controlli | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di attuare il piano dei controlli | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività previste | rilevazione ufficio competente | | Predisposizione piano riorganizzazione controlli, formazione addetti in vista di una ridistribuzione compiti e informazione all'utenza. | Completa attuazione del piano di riorganizzazione dei controlli predisposto nell'anno precedente. | Implementazione piano di riorganizzazione dei controlli con l'introduzione di un nuovo settore di controlli ovvero di una nuova forma di vigilanza. |
| Indicatore | Monitoraggio della qualità del servizio | | | | | | |
| Cosa misura | Monitoraggio della qualità del servizio | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| qualità | percentuale | % realizzazione attività previste | rilevazione ufficio competente | | Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE. | Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE. | Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE. |

| | |
|-----------|---|
| Missione | 012 - Regolazione dei mercati |
| Programma | 004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori |

| | | |
|---------------------|------------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese. |
| | Descrizione | La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro. L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione). |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato |
| Risorse finanziarie | € 0,00 | |

Nr indicatori associati **2**

| | |
|-------------------|---|
| Indicatore | Avvio Sportello prevenzione usura e monitoraggio servizio |
|-------------------|---|

| | |
|--------------------|---|
| Cosa misura | Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. |
|--------------------|---|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|--|---|
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività previste | rilevazione ufficio competente | | Ampliamento protocollo sottoscritto con la prefettura (per l'avvio sportello prevenzione usura) mediante adesione nuovi soggetti pubblici/privati o previsione nuove funzioni/attività. | Avvio monitoraggio del servizio: verifica del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello. | Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente. |

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Indicatore | Azioni di contraffazione |
|-------------------|--------------------------|

| | |
|--------------------|---|
| Cosa misura | Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. |
|--------------------|---|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---|---|
| efficacia | numero | realizzazione attività previste | rilevazione ufficio competente | | Realizzazione 1 azione anticontraffazione | Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente. | Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anni precedenti. |

| | |
|-----------|--|
| Missione | 016 - Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo |
| Programma | 005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy |

| | | |
|--------------------|--|--|
| Obiettivo | Titolo | FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE. |
| | Descrizione | <p>In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate.</p> <p>Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale - e mantenimento/innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa) - tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi - innovazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, potenziamento della collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne, lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori e la realizzazione del Polo Tecnologico per la Nautica a Viareggio.</p> <p>Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili.</p> |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione |
| Risorse economiche | € 526.256,00 + € 1.500.000,00 di investimenti (solo anno 2015) | |

Nr indicatori associati 5

| | | | | | | | |
|-------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|--|--|
| Indicatore | Riorganizzazione servizi camerali | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di adeguamento della struttura a fronte dei radicali cambiamenti normativi in atto | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione. | monitoraggio sui risultati ottenuti dalla riorganizzazione ed attuazione degli eventuali correttivi. | definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione |

| | | | | | | | |
|-------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|---|---------------------------|
| Indicatore | Polo Tecnologico Lucchese | | | | | | |
| Cosa misura | Completamento struttura | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese | completamento sistemazione aree esterne Polo Tecnologico Lucchese e definizione di un modello di gestione unitario con gli altri Poli nella provincia | |

| | | | | | | | |
|--------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| Indicatore | Polo tecnologico di Capannori | | | | | | |
| Cosa misura | realizzazione | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|---|----------------------------------|
| Indicatore | Polo tecnologico per la nautica di Viareggio | | | | | | |
| Cosa misura | realizzazione | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio | completamento Polo Tecnologico della Nautica di Viareggio | |

| | | | | | | | |
|--------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|--|--|
| Indicatore | Progetti speciali | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di realizzare progetti su cui concentrare le risorse | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Realizzazione di almeno 1 progetto - Report. | Realizzazione di almeno 1 progetto - Report. | Realizzazione di almeno 1 progetto - Report. |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--------------------------------|-------------------------|---|--|---|
| Obiettivo | Titolo | RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI | | | | | |
| | Descrizione | <p>In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi.</p> <p>In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.</p> <p>Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatoria e di coordinamento organizzativo.</p> <p>Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.</p> | | | | | |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio | | | | | |
| | Centro di responsabilità | Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione | | | | | |
| | Risorse economiche | € 19.806,00 | | | | | |
| Nr indicatori associati 3 | | | | | | | |
| Indicatore | Tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Definizione di un modello di monitoraggio e di comunicazione al territorio | Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Attuazione del monitoraggio e di comunicazione. | Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Mantenimento del monitoraggio e comunicazione. |
| Indicatore | Modello organizzativo interno | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari. | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati. | Attuazione e sperimentazione del modello organizzativo interno definito l'anno precedente | Prosecuzione nella erogazione del servizio tramite modello organizzativo interno sperimentato. |
| Indicatore | Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di analizzare il mercato per cogliere nuove opportunità | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| Efficacia | realizzazione attività programmate | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare | | |

| | |
|-----------|--|
| Missione | 032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche |
| Programma | 002 - Indirizzo politico |

| | | | | | | | |
|-------------------------|------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Obiettivo | Titolo | ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE | | | | | |
| | Descrizione | A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura. | | | | | |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio | | | | | |
| | Centro di responsabilità | Segretario generale | | | | | |
| | Risorse economiche | € 24.049,00 | | | | | |
| Nr indicatori associati | | 2 | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---|---|
| Indicatore | Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti normativi/organizzativi | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale | revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale | revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale |
| Indicatore | Indagini di customer satisfaction | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di ascolto | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali) | realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali) | realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali) |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Obiettivo | Titolo | TRASPARENZA. | | | | | |
| | Descrizione | La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità. In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta. | | | | | |
| | Arco temporale per la realizzazione | Triennio | | | | | |
| | Centro di responsabilità | Responsabile trasparenza e anticorruzione | | | | | |
| | Risorse finanziarie | | | | | | |
| Nr indicatori associati | | 1 | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|--|---|---|-----------------------------------|
| Indicatore | Garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV | Avvio revisione Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale. | Revisione della Carta dei servizi |
| Indicatore | Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive | | | | | | |
| Cosa misura | reportistica adeguata | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | valore assoluto | numero | rilevazione ufficio competente | elaborati 2 report direzionali e 2 report operativi alla Giunta | report semestrale agli organi camerale | report semestrale agli organi camerale | |
| Indicatore | Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camere | | | | | | |
| Cosa misura | la sinergia tra la camera e le 2 società partecipate | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | sperimentato processo di programmazione e controllo per Lucca Promos | estensione del sistema anche a Lucca Intec | messa a regime sistema per le 2 partecipate | |

| | |
|-----------|--|
| Missione | 032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche |
| Programma | 002 - Indirizzo politico |

| | | |
|---------------------|---|---|
| Obiettivo | Titolo | LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS. |
| | Descrizione | Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerale tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi. |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione |
| Risorse finanziarie | € 56.587,00 + € 20.000,00 di investimenti (solo 2015) | |

Nr indicatori associati **2**

Indicatore Modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione

Cosa misura Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società controllate

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|---|---|
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione | perfezionamento del modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate | gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate |

Indicatore Nuovo sito web per la Camera di Commercio e per Lucca Intec e indagini di customer

Cosa misura Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società controllate

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---|---|
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | realizzazione nuovo sito web per la Camera di Commercio e Lucca Intec | definizione monitoraggio sull'utenza (customer satisfaction) per i siti | realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza |

| | |
|-----------|--|
| Missione | 032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche |
| Programma | 004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche |

| | | |
|-----------|------------------------------|---|
| Obiettivo | Titolo | RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE. |
| | Descrizione | Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito. |
| | Arco temporale realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità | Trasversale |
| | Risorse economiche | € 0,00 |

Nr indicatori associati 4

| | |
|------------|---|
| Indicatore | Modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e avvio al percorso formativo del personale; |
|------------|---|

| | |
|-------------|--|
| Cosa misura | Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa |
|-------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|---|---|
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale; | Attuazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e prosecuzione del percorso formativo del personale | Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate |

| | |
|------------|--|
| Indicatore | Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera |
|------------|--|

| | |
|-------------|--|
| Cosa misura | Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa |
|-------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|--|--|
| efficacia | valore assoluto | confronto con periodo precedente | rilevazione ufficio competente | | Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente. | Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente. | Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente. |

| | |
|------------|--|
| Indicatore | Riduzione delle spese di funzionamento |
|------------|--|

| | |
|-------------|--|
| Cosa misura | Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa |
|-------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---|---|
| efficacia | valore assoluto | confronto con periodo precedente | rilevazione ufficio competente | | Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente. | Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente. | Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente. |

| | |
|------------|---|
| Indicatore | Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere |
|------------|---|

| | |
|-------------|--|
| Cosa misura | Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa |
|-------------|--|

| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
|-----------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|---|--|
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | | Predisposizione di una prima analisi sulle conseguenze dell'avvio di un percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere di Commercio. | Predisposizione di una programmazione operativa del percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere. | Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere. |

| | | |
|-----------|---|---|
| Obiettivo | Titolo | GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA |
| | Descrizione | <p>L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntate a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nell'ambito nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento.</p> <p>La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere.</p> <p>Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazioni, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.</p> |
| | Arco temporale per la realizzazione | Triennio |
| | Centro di responsabilità Risorse finanziarie | Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione |

Nr indicatori associati 4

| | | | | | | | |
|--------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|---|--|
| Indicatore | Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | nd | Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica | Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica | Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica |
| Indicatore | sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | nd | Definizione di un sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti | Attivazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti | Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti |
| Indicatore | Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | nd | Revisione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali | Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali | Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali |
| Indicatore | Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero | | | | | | |
| Cosa misura | Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review | | | | | | |
| Tipologia | Unità di misura | Algoritmo di calcolo | Fonte dei dati | Ultimo valore osservato | Risultato atteso anno n | Risultato atteso anno n+1 | Risultato atteso anno n+2 |
| efficacia | percentuale | % realizzazione attività programmate | rilevazione ufficio competente | nd | Definizione di un programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero | Attuazione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero | Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero |

