



CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA

## **Piano della performance 2020-2022**

Approvato con Delibera di Giunta n. 4 del 28 gennaio 2020

Aggiornato con Delibera di Giunta del 25 giugno

## SOMMARIO

Premessa .....	2
<b>3. PIANIFICAZIONE .....</b>	<b>4</b>
3.0 - Albero della performance.....	5
3.1 - Pianificazione triennale. Gli obiettivi strategici .....	7
3.2 - Programmazione annuale. Gli obiettivi operativi .....	16
<b>4. DALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ALLA PERFORMANCE INDIVIDUALE .....</b>	<b>41</b>

## Premessa

Il Piano della performance, in attuazione del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150 e successive modifiche, si inserisce nel più ampio «Ciclo di gestione della Performance», il cui scopo è consentire alle Amministrazioni pubbliche di misurare e valutare le performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti. Il fine ultimo continua ad essere quello di rendere partecipe la comunità di riferimento degli obiettivi dell'Ente, garantendo chiarezza e intelligibilità verso i suoi interlocutori: le imprese, le associazioni, le istituzioni, i consumatori, i lavoratori dipendenti, i singoli cittadini e tutti i portatori di interesse rilevanti, nella consapevolezza della necessità di esplicitare e condividere con questi ultimi tutta l'azione camerale.

Inoltre, si pone quale strumento volto a indirizzare e gestire, nell'arco del prossimo triennio, il miglioramento dei risultati perseguiti dall'Ente e dalla struttura, alla luce delle attese degli stakeholder e in funzione di trasparenza e rendicontabilità nel perseguimento della propria missione istituzionale.

Esso si coordina con i diversi documenti di programmazione e gestione già adottati, in particolare il Programma Pluriennale 2015-2019, la Relazione Previsionale e Programmatica 2020, il Preventivo economico 2020 e il Budget direzionale 2020.

Come noto nel mese di novembre 2016, è stato approvato e pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto Legislativo n. 219/2016, che ha sancito la revisione del sistema camerale italiano. Il decreto infatti è stato emanato in attuazione dell'art. 10 della Legge n.124/2015, per il "riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura previsto".

Il punto d'arrivo del disegno del Legislatore è stato definitivamente sancito dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 16 febbraio 2018 il quale accoglie la proposta di razionalizzazione organizzativa presentata da Unioncamere Nazionale:

- rideterminazione delle circoscrizioni territoriali delle camere di commercio, per ricondurne il numero complessivo entro il limite di 60 (articolo 3, comma 1);
- razionalizzazione delle sedi delle singole camere di commercio e delle Unioni regionali (art. 3, c. 2, lett. a)
- razionalizzazione e riduzione aziende speciali mediante accorpamento o soppressione (art. 3, c. 2, lett. b);
- razionalizzazione organizzativa (art. 3, c. 3), contenente il riassetto degli uffici e dei contingenti di personale, la conseguente rideterminazione delle dotazioni organiche e la razionale distribuzione del personale dipendente delle camere di commercio.

In forza del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, quindi, la Camera di Commercio di Lucca viene accorpata, unitamente a quella di Massa Carrara e di Pisa, nella Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della Toscana Nord-Ovest con sede legale presso l'attuale sede secondaria di Viareggio.

Successivi ricorsi avanzati da alcune Camere di Commercio, tra cui quella di Massa Carrara, da alcune Associazioni di Categoria e dalla Regione Piemonte, sono giunti all'esame di merito del Tar del Lazio che, in data 30 aprile 2019, ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge delega di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale

In attesa del pronunciamento della Corte i procedimenti di accorpamento che interessano i ricorrenti sono sospesi.

Infine va considerato che nel corso del 2019 è scaduto il mandato del Consiglio della Camera di Commercio di Lucca e che la legge di riforma stabilisce che il Consiglio delle Camere di Commercio oggetto di accorpamento resti in carica fino al completamento della procedura di costituzione del nuovo Ente.

Considerato che anche per il triennio 2020-2022, come già nel triennio precedente, la Camera di Lucca ha aderito ai progetti di sistema che permettono l'incremento del 20% del diritto annuale, approvati dal MISE con Decreto del 12 marzo 2020, sulle seguenti tematiche: PID; Turismo; Formazione lavoro; Sostegno alle crisi di impresa e Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali.

Pertanto, il presente documento, riporta l'inserimento dei nuovi progetti di sistema per l'incremento del diritto annuale, nonché la revisione dei progetti in corso anche alla luce dell'attuale situazione di emergenza epidemiologica da COVID19.

### 3. PIANIFICAZIONE

Il nuovo testo del d.lgs. 150/2009, così come modificato dal D.lgs 74/2017, a fianco degli obiettivi «specifici» per ogni amministrazione, prevede anche la definizione di obiettivi cd «generali».

Questi ultimi, nella fattispecie dei Ministeri, devono essere determinati con apposito decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.

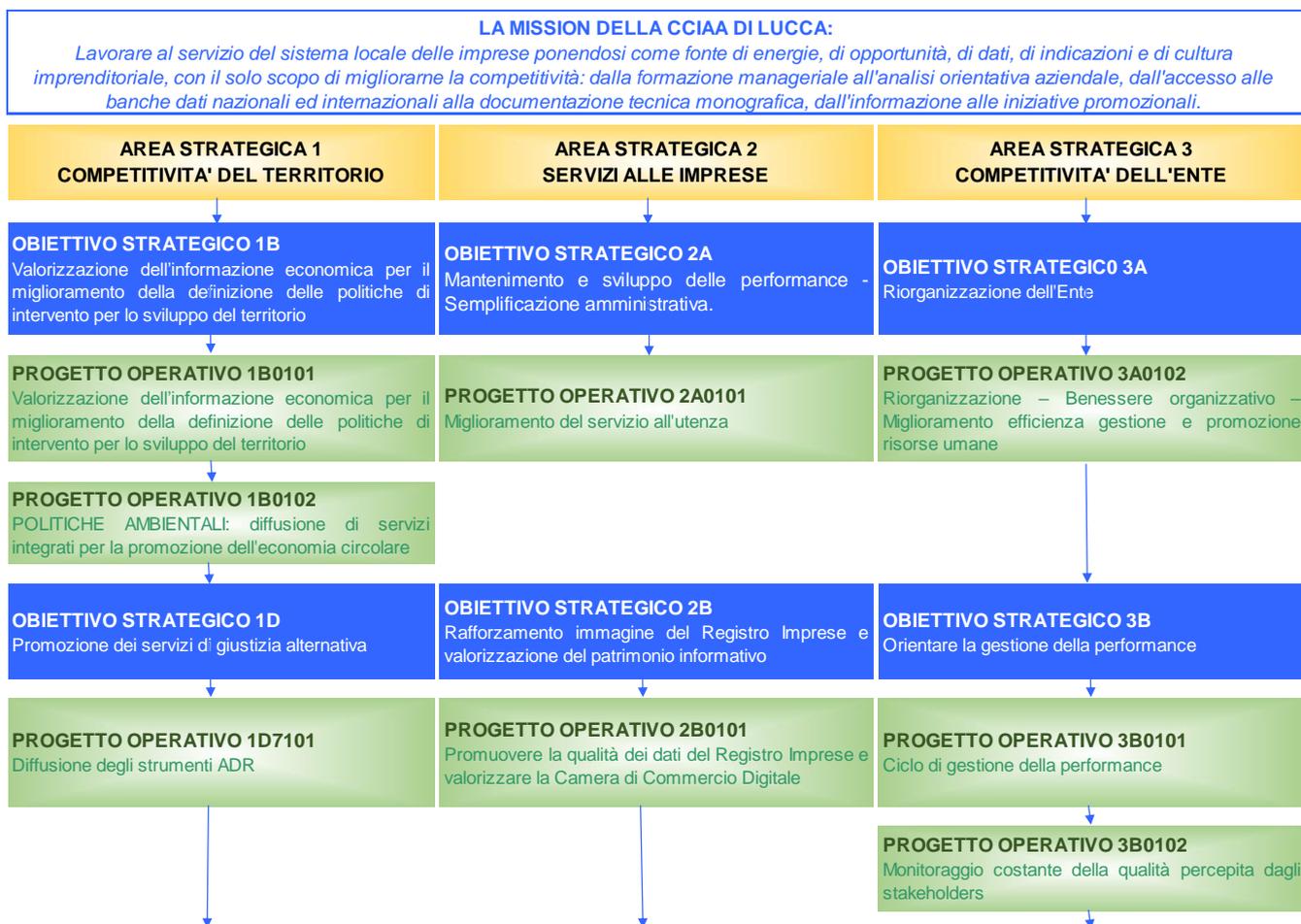
Nel caso delle CCIAA, una volta a regime il meccanismo per le Amministrazioni centrali, occorrerà di volta in volta – di concerto con il Dipartimento e con il Ministero dello Sviluppo economico – verificare quali degli obiettivi «generali» siano applicabili al perimetro camerale, valutando anche, al contempo, se è possibile individuare eventuali altri obiettivi «comuni» a tutte le Camere, ancorché non contemplati nella direttiva per le Amministrazioni centrali.

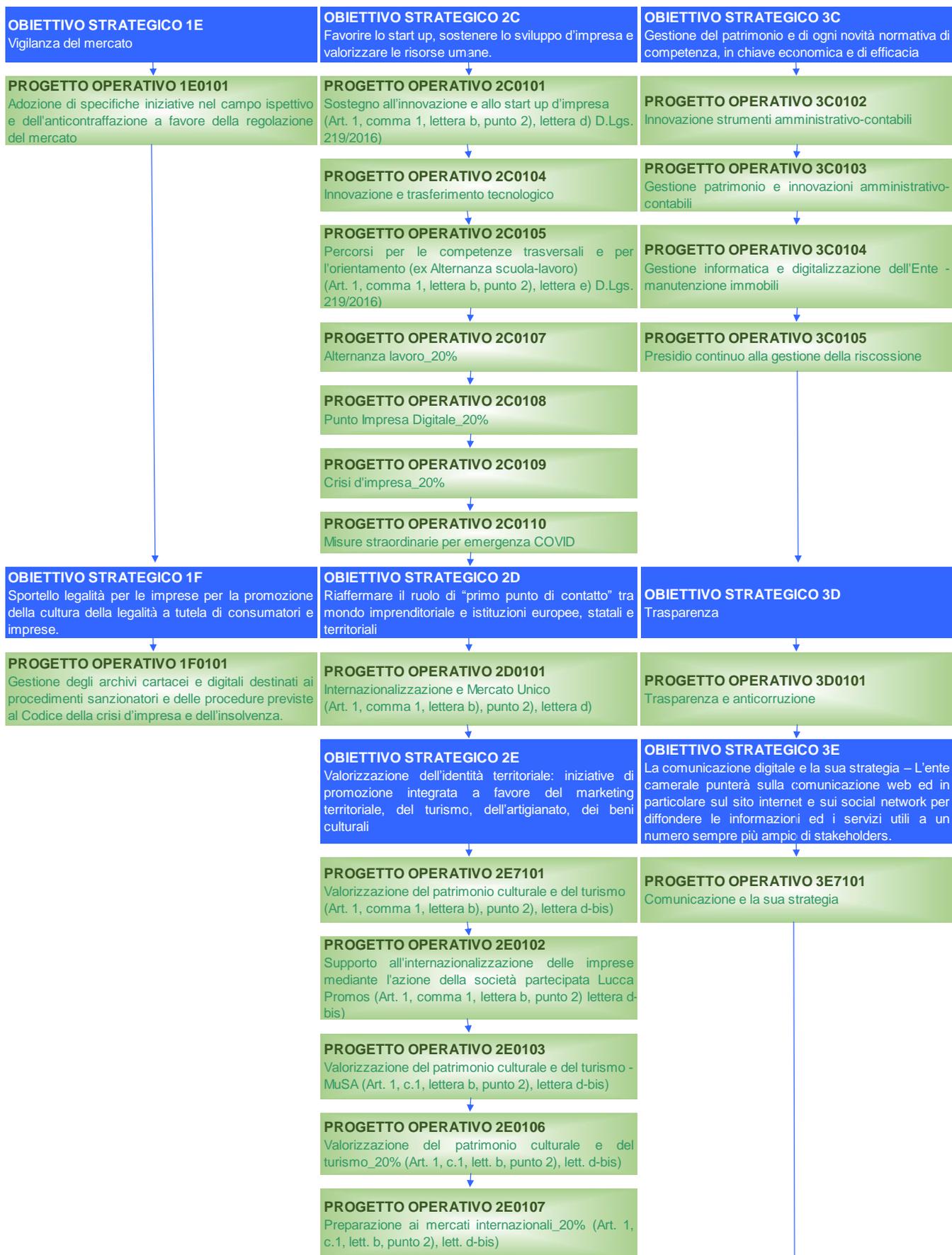
Il processo programmatico di ogni CCIAA, in prospettiva, dovrà adeguarsi a tale rinnovato quadro normativo, da un lato recependo gli input provenienti dai soggetti istituzionali di livello nazionale (obiettivi «generali» e «comuni»), dall'altro impostando i propri obiettivi specifici in coerenza con le priorità strategiche e con il quadro di riferimento nel quale si prevede di agire.

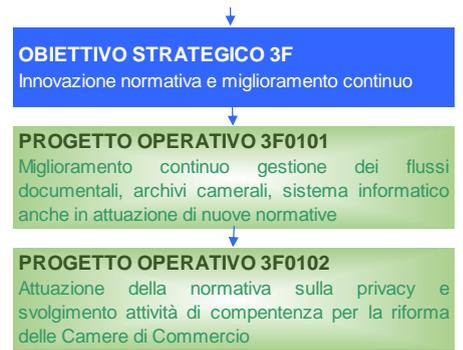
In attesa della definizione degli "obiettivi generali" la Camera di Commercio di Lucca ha individuato i seguenti obiettivi strategici (triennali) ed operativi (annuali).

## 3.0 - Albero della performance

L'Albero della performance è la mappa logica che rappresenta graficamente i legami tra mission, ambiti strategici, obiettivi strategici, obiettivi operativi.







## 3.1 - Pianificazione triennale. Gli obiettivi strategici

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI
<b>1. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO</b>	<b>OS1B</b> Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
	<b>OS1D</b> 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.
	<b>OS1E</b> 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.).
	<b>OS1F</b> Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.
<b>2. SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>OS2A</b> Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
	<b>OS2B</b> Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo
	<b>OS2C</b> Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.
	<b>OS2D</b> Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali
	<b>OS2E</b> Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.
<b>3. COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>	<b>OS3A</b> Riorganizzazione dell'Ente.
	<b>OS3B</b> Orientare la gestione della performance
	<b>OS3C</b> Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
	<b>OS3D</b> Trasparenza.
	<b>OS3E</b> 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.
	<b>OS3F</b> Innovazione normativa e miglioramento continuo

## SCHEDE DI DETTAGLIO

AMBITO STRATEGICO 1. SVILUPPO DELLE IMPRESE E DEL TERRITORIO				
<b>Obiettivo strategico 1B</b>	<b>OS1B Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.</b>			
<b>Programma 1B01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 31.000,00 ONERI € 23.200,00 INVESTIMENTI € 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
kpi1B_001	Attività di monitoraggio e diffusione delle informazioni economiche e sul governo del territorio a supporto della definizione delle politiche di intervento e di programmazione	SI/NO	SI/NO	SI/NO
kpi1B_002	Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale accorpato.	SI/NO	SI/NO	---
<b>Obiettivo strategico 1D</b>	<b>OS1D 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.</b>			
<b>Programma 1D01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<p>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 camerale, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore.</p> <p>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.</p>			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 49.500,00 ONERI € 28.000,00 INVESTIMENTI € 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
kpi1D_001	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione	≥ 2	≥ 2	≥ 2

kpi1D_002	Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	≥ 3	≥ 3	≥ 3
kpi1D_003	Avvio e consolidamento delle attività dell'Organismo di Formazione ADR CAM	SI/NO	SI/NO	SI/NO
<b>Obiettivo strategico 1E</b>	<b>OS1E 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.).</b>			
<b>Programma 1E01 (D.M. 27/03/2013)</b>	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.			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 5.250,00 ONERI € 3.000,00 INVESTIMENTI € 500,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
kpi1E_001	Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	SI/NO	SI/NO	SI/NO
kpi1E_002	Realizzazione 1 azione informativa in materia di regolazione del mercato	≥ 1	≥ 1	≥ 1
<b>Obiettivo strategico 1F</b>	<b>OS1F Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.</b>			
<b>Programma 1F01 (D.M. 27/03/2013)</b>	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).			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 0,00 INVESTIMENTI € 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
kpi1F_001	Realizzazione di azioni informative ovvero propedeutiche alla costituzione dell'Organismo per la gestione di procedure di allerta.	SI/NO	SI/NO	SI/NO

kpi1F_002	Collaborazione con la Prefettura per la prosecuzione del Tavolo di Lavoro per la Prevenzione usura e sovraindebitamento	SI/NO	SI/NO	SI/NO
<b>AMBITO STRATEGICO 2. SERVIZI ALLE IMPRESE</b>				
<b>Obiettivo strategico 2A</b>	<b>OS2A Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.</b>			
<b>Programma 2A01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<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 (incluse 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>			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 976,00 INVESTIMENTI € 1.000,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
Kpi2A_001	Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse 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)	<5 gg	<5 gg	<5 gg
Kpi2A_002	Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (tempi di sospensione delle pratiche non superiori a 3 giorni).	<3 gg	<3 gg	<3 gg
Kpi2A_003	Studio e realizzazione di forme di nuove forme di assistenza/formazione dell'utenza (almeno 1 implementazione).	≥ 1	≥ 1	≥ 1
<b>Obiettivo strategico 2B</b>	<b>OS2B Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo</b>			
<b>Programma 2B01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<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 e promuove la diffusione di piattaforme abilitanti al digitale ritenendole una spinta fondamentale per lo sviluppo del benessere nel Paese.</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>Inoltre la Camera di commercio può proporsi come soggetto promotore nel mondo imprenditoriale della diffusione dell'identità digitale SPID, quale futura chiave unica di accesso del cittadino ai servizi on line della PA.</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".</p> <p>Si attiveranno successivamente tutti i canali che consentono la trasmissione telematica di dati tra pubbliche amministrazioni, ovvero l'integrazione delle banche dati.</p> <p>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>				
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI	€ 0,00			
	ONERI	€ 0,00			
	INVESTIMENTI	€ 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>	
Kpi2B_001	n. dispositivi di accesso a piattaforme digitali anno n/ n. dispositivi di accesso a piattaforme digitali anno-1.	≥ 1	≥ 1	≥ 1	
Kpi2B_002	n. utilizzatori piattaforme cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali anno n / n. utilizzatori piattaforme cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali anno n-1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	
Kpi2B_003	Realizzazione di forme di condivisione di dati con altre P.A.: almeno 1 azione di condivisione dati	≥ 1	≥ 1	≥ 1	
<b>Obiettivo strategico 2C</b>	<b>OS2C Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane</b>				
<b>Programma 2C01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<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>				

	<p>- avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa)</p> <p>- tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi</p> <p>- innovazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, potenziamento della collaborazione con il Polo Tecnologico</p> <p>- internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos</p> <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne e lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori.</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> <p>A seguito del progetto di riforma camerale prossimo al compimento si individuano ulteriori funzioni ascrivibili al presente obiettivo strategico in materia di alternanza scuola-lavoro, certificazione delle competenze e orientamento alle professioni con finalità rispettivamente connesse all'integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, alla qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e all'orientamento professionale.</p>				
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI	€ 1.857.600,00			
	ONERI	€ 2.391.800,00			
	INVESTIMENTI	€ 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>	
Kpi2C_001	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
Kpi2C_002	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita di nuove imprese e lo sviluppo di start up innovative.	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
<b>Obiettivo strategico 2D</b>	<b>OS2D Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali</b>				
<b>Programma 2D01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<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>				
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI	€ 26.000,00			
	ONERI	€ 26.000,00			
	INVESTIMENTI	€ 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>	
Kpi2A_001	Ricognizione di bandi di interesse per il supporto di attività promozionali finalizzate allo sviluppo dell'innovazione, della costituzione di start up, della realtà immersiva.	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
<b>Obiettivo strategico 2E</b>	<b>OS2E Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.</b>				
<b>Programma 2E01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<p>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</p>				

	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.			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 550.900,00 ONERI € 767.198,00 INVESTIMENTI € 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
Kpi2E_001	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	≥ 2	≥ 2	≥ 2
Kpi2E_002	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi2E_003	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi2E_004	Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.	SI/NO	SI/NO	SI/NO
<b>AMBITO STRATEGICO 3. COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>				
<b>Obiettivo strategico 3A</b>	<b>OS3A Riorganizzazione dell'Ente.</b>			
<b>Programma 3A01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<p>Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico.</p> <p>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.</p> <p>Sarà necessario progettare <u>percorsi di formazione/aggiornamento</u> 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.</p> <p>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.</p>			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 0,00 INVESTIMENTI € 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
Kpi3A_001	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi3A_002	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2020-2022 rispetto all'anno 2019, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	< 2019	< 2019	< 2019
Kpi3A_003	Revisione/riorganizzazione di tutti i processi/procedure camerali a seguito dell'accorpamento, compresi quelli svolti in sinergia con le partecipate.	SI/NO	SI/NO	SI/NO
<b>Obiettivo strategico 3B</b>	<b>OS3B Orientare la gestione della performance</b>			
<b>Programma 3B01 (D.M. 27/03/2013)</b>	A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema			

	<p>informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 1.500,00 INVESTIMENTI € 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
Kpi3B_001	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi3B_002	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	SI/NO	SI/NO	SI/NO
<b>Obiettivo strategico 3C</b>	<b>OS3C Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia</b>			
<b>Programma 3C01 (D.M. 27/03/2013)</b>	<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>			
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 29.200,00 INVESTIMENTI € 140.000,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>
Kpi3C_001	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo/monitoraggio della spesa pubblica e/o dell'azione amministrativa. Gestione novità su adempimenti contabili e/o attinenti alla struttura informatica dell'Ente	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi3C_002	Revisione del patrimonio immobiliare camerale per la sua ottimizzazione.	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi3C_003	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Kpi3C_004	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	SI/NO	SI/NO	SI/NO

<b>Obiettivo strategico 3D</b>	<b>OS3D Trasparenza.</b>				
<b>Programma 3D01 (D.M. 27/03/2013)</b>	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.				
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI	€ 0,00			
	ONERI	€ 0,00			
	INVESTIMENTI	€ 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>	
Kpi3D_001	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione.	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
Kpi3D_002	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la privacy.	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
<b>Obiettivo strategico 3E</b>	<b>OS3E 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.</b>				
<b>Programma 3E01 (D.M. 27/03/2013)</b>	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. E' fondamentale proseguire nel favorire una "cultura della comunicazione interna ed esterna" per il personale dell'ente camerale e delle sue partecipate, nonché continuare a sviluppare gli strumenti per favorire la comunicazione interna (intranet, etc.).				
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI	€ 15.000,00			
	ONERI	€ 54.500,00			
	INVESTIMENTI	€ 20.000,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>	
Kpi3E_001	mantenimento e sviluppo del nuovo modello di comunicazione tramite l'utilizzo dei social.	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
<b>Obiettivo strategico 3F</b>	<b>OS3F Innovazione normativa e miglioramento continuo.</b>				
<b>Programma 3F01 (D.M. 27/03/2013)</b>	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.				
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI	€ 0,00			
	ONERI	€ 4.000,00			
	INVESTIMENTI	€ 0,00			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target anno 2020</b>	<b>Target anno 2021</b>	<b>Target anno 2022</b>	
Kpi3F_001	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	

## 3.2 - Programmazione annuale. Gli obiettivi operativi

### RIEPILOGO

AREE STRATEGICHE	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi
<b>1. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO</b>	OS1B <b>Analisi del sistema economico locale:</b> Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	OP 1B0101 Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio
		OP 1B0102 Politiche ambientali: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare
	OS1D <b>Promozione dei servizi di giustizia alternativa</b> (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.	OP 1D7101 Diffusione degli strumenti ADR
	OS1E <b>Vigilanza del mercato:</b> 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.).	OP 1E0101 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato
	OS1F <b>Sportello legalità per le imprese</b> per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	OP 1F0101 Sportello sovraindebitamento e violazioni amministrative
<b>2. SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	OS2A <b>Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.</b>	OP 2A0101 Miglioramento del servizio all'utenza
	OS2B <b>Rafforzamento immagine del Registro Imprese</b> e valorizzazione del patrimonio informativo	OP 2B0101 Promuovere la qualità dei dati del Registro imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale
	OS2C <b>Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.</b>	OP 2C0101 Sostegno all'innovazione e allo start up d'impresa
		OP 2C0104 Innovazione e trasferimento tecnologico
		OP 2C0105 Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro)
		OP 2C0107 Alternanza lavoro_20%
		OP 2C0108 Punto Impresa Digitale_20%
		OP 2C0109 Crisi d'impresa_20%
	OP 2C0110 Misure straordinarie per emergenza COVID	

	OS2D <b>Riaffermare il ruolo di “primo punto di contatto” tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali</b>	OP 2D0101 Internazionalizzazione e Mercato Unico
	OS2E <b>Valorizzazione dell’identità territoriale:</b> iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell’artigianato, dei beni culturali.	OP 2E7101 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo
		OP 2E0102 Supporto all’internazionalizzazione delle imprese mediante l’azione della società partecipata Lucca Promos
		OP 2E0103 Valorizzazione del patrimonio culturale – MU.SA
		OP 2E0106 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo 20%
		OP 2E0107 Preparazione ai mercati internazionali 20%
<b>3. COMPETITIVITA’ DELL’ENTE</b>	OS3A <b>Riorganizzazione dell’Ente.</b>	OP 3A0102 Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione e promozione risorse umane.
	OS3B <b>Orientare la gestione della performance</b>	OP 3B0101 Ciclo di gestione della performance
		OP 3B0102 Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders
	OS3C <b>Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia</b>	OP 3C0102 Innovazione strumenti amministrativo-contabili
		OP 3C0103 Gestione patrimonio e innovazioni amministrativo-contabili
		OP 3C0104 Gestione informatica e digitalizzazione dell’Ente – manutenzione immobili
		OP 3C0105 Presidio continuo alla gestione della riscossione
	OS3D <b>Trasparenza</b>	OP 3D0101 Trasparenza e anticorruzione
OS3E <b>La comunicazione digitale e la sua strategia</b> – 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.	OP 3E7101 Comunicazione e la sua strategia	
OS3F <b>Innovazione normativa e miglioramento continuo.</b>	OP 3F0101 Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerali, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative	
	OP 3F0102 Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle CCAA	

SCHEDE DI DETTAGLIO

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1B Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 1B0101</b> Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	
<b>Descrizione</b>	<p>1) La Camera di Commercio di Lucca ha aderito al programma di intervento "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo", inserito da Unioncamere nelle linee progettuali del Fondo Perequativo 2017-2018. Tale programma, in continuità con quanto già realizzato all'interno delle attività del Fondo Perequativo 2015-2016, si prefigge di implementare la necessaria strumentazione per fornire alle Camere di commercio e alle Unioni regionali i mezzi per presidiare in modo innovativo la nuova competenza sancita dal provvedimento di riforma relativa alla valorizzazione dei beni culturali e alla promozione del turismo.</p> <p>Le attività riguarderanno l'osservazione economica locale attraverso la prosecuzione dello studio delle identità dei territori per promuovere il turismo e valorizzare i beni culturali, mediante il perfezionamento della strumentazione messa a punto lo scorso anno, dando effettiva operatività all'Osservatorio Nazionale del Turismo del Sistema camerale. In aggiunta, saranno costituiti percorsi di crescita per le imprese attivando strumenti capaci di agire quali leve di qualificazione della filiera.</p> <p>2) La Camera di Commercio di Lucca ha sottoscritto a novembre 2018 con il Comune di Lucca e altri enti ed istituzioni locali il Protocollo di intesa "Lucca per il lavoro", finalizzato al sostegno dell'inserimento lavorativo di persone in condizioni di fragilità nonché alla promozione dell'imprenditorialità. Allo scopo di avviare un modello di collaborazione tra soggetti del territorio, individuando nella cooperazione e nello scambio di dati e informazioni la modalità per massimizzare l'obiettivo di collocazione lavorativa, è stato istituito il "Tavolo tecnico di coordinamento" a cui partecipano le rappresentanze di tutti i soggetti firmatari con il ruolo di condurre la regia del progetto, e un Tavolo tecnico a supporto composto da referenti tecnici dei firmatari. L'Ufficio sarà impegnato nella collaborazione con i Tavoli per la fornitura delle informazioni utili all'attuazione del protocollo.</p> <p>3) A dicembre 2019 la Camera di Commercio è stata inviata a far parte del Tavolo di Lavoro provinciale sul tema dell'economia civile, coordinato dalla Caritas Diocesana di Lucca, e a sottoscrivere un protocollo d'intesa che mira a creare una rete di soggetti, pubblici e privati, impegnati nella valorizzazione dei temi dell'economia civile e nella redazione di un Rapporto sul territorio lucchese, che racchiuda esperienze, progettualità, strumenti e modelli di innovazione da proporre per un nuovo e diverso sviluppo del sistema socioeconomico locale.</p> <p>4) La Camera di Commercio di Lucca ha aderito al programma di intervento "Politiche ambientali: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare", inserito da Unioncamere nelle linee progettuali del Fondo Perequativo 2017-2018. Il programma intende accrescere le competenze e i servizi delle Camere di commercio sui temi dell'economia circolare con la realizzazione di iniziative di formazione interna nonché di informazione e sensibilizzazione rivolte alle imprese a partire dai temi introdotti dal pacchetto di Direttive UE sull'economia circolare che dovranno essere recepite in Italia e influenzeranno il sistema produttivo.</p> <p>Il progetto si propone di animare il territorio sul tema attraverso la restituzione di servizi alle imprese, tra i quali l'organizzazione di Focus group con Enti associazioni ed imprese al fine di individuare i bisogni formativi e gli ambiti di intervento, la formazione dei dipendenti camerale e la formazione e consulenza alle imprese sui temi dell'economia circolare.</p>	
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 16.000,00 ONERI € 12.700,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
kpi1B0101_001	Realizzazione attività programmate e rendicontazione nei termini	SI/NO
kpi1B0101_002a	Redazione di un approfondimento sul mercato del lavoro, con particolare attenzione alle differenze di genere, come contributo al Tavolo di lavoro del Comune di Lucca a supporto delle azioni per il sostegno del protocollo d'intesa "Lucca per il Lavoro" e da inserire nella "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca"	Entro settembre
kpi1B0101_002b	Integrazione della pubblicazione "Indicatori statistici della provincia di Lucca" mediante l'inserimento di dati comunali delle province di Lucca, Massa Carrara e Pisa a sostegno delle politiche di programmazione delle amministrazioni locali. Individuazione delle fonti, estrazione dei dati e creazione delle relative tabelle	Entro novembre

kpi1B0101_003	Collaborazione con la P.O. e supporto per lo svolgimento delle attività previste dal Protocollo d'Intesa.	SI/NO
kpi1B0101_004	Collaborazione con la P.O. per la realizzazione delle attività previste dal Progetto.	SI/NO
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 1B0102 POLITICHE AMBIENTALI: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>Il programma intende accrescere le competenze e i servizi delle Camere di commercio sui temi dell'economia circolare con la realizzazione di iniziative di formazione interna nonché di informazione e sensibilizzazione rivolte alle imprese a partire dai temi introdotti dal pacchetto di Direttive UE sull'economia circolare che dovranno essere recepite in Italia e influenzeranno il sistema produttivo. Il progetto si propone di animare il territorio sul tema attraverso la restituzione di seguenti servizi alle imprese che già si interfacciano con il sistema camerale per adempimenti ambientali già previsti dalla legge ed in particolare si attuerà diverse le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Focus group con Enti associazioni ed imprese al fine di individuare i bisogni formativi e gli ambiti di intervento ed eventualmente valorizzare best practice ;</li> <li>2. Formazione dei dipendenti camerale</li> <li>3. Formazione alle imprese sui temi dell'economia circolare</li> </ol>	
<b>Risorse economiche 2020</b>	PROVENTI € 15.000,00 ONERI € 10.500,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
kpi1B0101_001	Partecipazione alle sessioni formative per i dipendenti camerale	2
kpi1B0101_002	Realizzazione in collaborazione con Istituto Superiore Sant'Anna di Pisa di un focus group con le Associazioni di categoria e gli enti locali	SI/NO
kpi1B0101_003	Sessioni webinar di formazione alle imprese	2
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1D 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.</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 1D7101 Diffusione degli strumenti ADR</b>	
<b>Descrizione</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Organismo di formazione ADR CAM: promozione del neonato organismo di formazione attraverso newsletter e altre campagne di comunicazione.</li> <li>2) Camera arbitrale: dopo un primo periodo di sperimentazione, la Camera arbitrale provvederà alla revisione del Regolamento di arbitrato approvato dalla Giunta camerale nel maggio 2018.</li> <li>3) Organismo di mediazione ADR CAM:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) aggiornamento degli standard di formazione di mediatori (all. E al Regolamento di mediazione);</li> <li>b) individuazione di soluzioni organizzative e promozionali per il servizio di mediazione presso la sede di Viareggio.</li> </ol> </li> </ol>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 49.500,00 ONERI € 28.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
kpi1D7101_001	Organismo di formazione ADR CAM: definizione delle modalità di presentazione dell'attività formativa ed attuazione delle stesse; almeno una campagna informativa tramite CRM; attivazione di un corso online entro il secondo semestre.	Entro II semestre
kpi1D7101_002	Camera arbitrale: predisposizione di proposte di revisione del regolamento di arbitrato da discutere in Consiglio arbitrale; predisposizione del testo definitivo di Regolamento per l'approvazione della Giunta camerale	Entro ottobre Entro dicembre
kpi1D7101_003	Aggiornamento degli standard di formazione dei mediatori (all. E al Regolamento di mediazione): invio al Ministero della giustizia per l'approvazione; pubblicazione sul sito e diffusione tra i mediatori dell'Organismo camerale	Entro marzo entro 1 mese dall'approvazione

kpi1D7101_004	Attività di mediazione presso la sede di Viareggio: sperimentazione di una postazione fissa per lo svolgimento delle attività di front e di back office da parte degli addetti alla segreteria dell'Organismo; almeno una campagna informativa/promozionale dell'attività di mediazione presso la sede di Viareggio	Entro dicembre
kpi1D7101_005	Monitoraggio qualità del servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction – risultato atteso non inferiore a 3 come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione per i procedimenti giunti a conclusione, con monitoraggio del livello di gradimento presso le due sedi; giudizio non inferiore a 3 sull'attività del mediatore.	≥ 3
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1E 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.).</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 1E0101</b> Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Le azioni di contrasto alla contraffazione saranno indirizzate alla promozione della cultura della Proprietà Industriale con interventi di alfabetizzazione grazie alla revisione delle pagine relative alla ricerca di anteriorità nella sezione marchi e brevetti del sito istituzionale e alla realizzazione di una Guida sullo stesso argomento da consegnare all'utenza e da inserire nella sezione apposita del sito. In questi ultimi anni si è accentuata infatti la conflittualità fra imprese con azioni di contrasto verso marchi depositati: l'utenza deve essere quindi supportata con un servizio di informazione mirato a far comprendere l'importanza di svolgere una ricerca di anteriorità prima del deposito.</p> <p>2) A seguito della Convenzione per l'attuazione del piano esecutivo tra il MISE e l'Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo e vigilanza del mercato con riferimento agli strumenti di misura e la successiva sottoscrizione da parte della Camera di Commercio, saranno eseguite le azioni richieste sia sui preimballaggi sia sulla conformità metrologica degli strumenti sul mercato, verificata mediante prove di laboratorio, sia sugli strumenti già in servizio. E' prevedibile che il MISE proceda ad una revisione di tempistica e modalità di effettuazione delle attività inizialmente programmate. L'ufficio cercherà di adempiere per quanto richiesto in base alla nuova programmazione.</p> <p>3) L'applicazione del DM 93/2017 prevede che la verifica periodica sugli strumenti di misura sia eseguita solo da organismi privati autorizzati; si rende necessario quindi controllare sia che l'utente abbia provveduto a far verificare i propri strumenti nei tempi e modi previsti dalla legge, sia che tali controlli siano stati eseguiti dagli organismi secondo le nuove procedure previste. L'emergenza epidemiologica e la sua non prevedibile durata rendono necessario restringere il numero di controlli a campione originariamente ipotizzato, ritenuto che questa attività possa essere ripresa non prima degli ultimi tre mesi dell'anno.</p> <p>4) Revisione delle pagine del sito camerale relative alla metrologia legale secondo quanto previsto dal D.M. 93/2017 e successive proroghe, in particolare a causa della cessazione dell'attività di verifica periodica da parte della Camera di Commercio e conseguente implementazione di attività di sorveglianza in vari ambiti metrologici.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 5.250,00 ONERI € 3.000,00 INVESTIMENTI € 500,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
kpi1E0101_001a	Revisione delle pagine del sito camerale relative alla Ricerca di Anteriorità Marchi	Entro settembre
kpi1E0101_001b	Realizzazione Guida sui principali motori di ricerca marchi e sulle modalità di ricerca: definizione bozza ultimazione guida, inserimento sul sito camerale e messa a disposizione allo sportello.	Entro ottobre Entro dicembre
kpi1E0101_001c	Attività di informazione in materia di anti contraffazione. Ricerca, selezione, approfondimento di informazioni riguardanti la Proprietà Industriale. Diffusione di notizie attraverso la rubrica "Ultim'ora" del sito camerale e Facebook	≥ 10 comunicati
kpi1E0101_002	Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2019/20	100%
kpi1E0101_003a	Ispezioni a campione su strumenti metrici risultanti scaduti dall'elenco dei titolari degli strumenti di misura in Eureka	≥ 3
kpi1E0101_003b	Ispezioni a campione sulle procedure di esecuzione delle verifiche eseguite sugli strumenti metrici dai laboratori autorizzati e dagli stessi comunicati alla Camera Commercio di Lucca	≥ 3

kpi1E0101_004	Revisione delle pagine del sito camerale relative all'attività dell'ufficio: Metrologia legale Centri tecnici tachigrafici digitali e Metalli preziosi	Entro maggio Entro dicembre
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1F Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 1F0101</b> Gestione degli archivi cartacei e digitali destinati ai procedimenti sanzionatori e delle procedure previste al Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza.	
<b>Descrizione</b>	1) Prosecuzione delle attività di passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito delle posizioni definite e miglioramento dell'organizzazione delle informazioni relative ai procedimenti di cui alla l. 689/81 contenute in una cartella di lavoro condivisa dal personale dell'ufficio per la risoluzione dei casi più frequenti ed anche più complessi. 2) Prosecuzione dell'attività dello Sportello per la prevenzione usura e il sovraindebitamento istituito nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, ordini professionali e Fondazione Toscana per la prevenzione dell'usura	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 0,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
kpi1F0101_001a	Verifica delle prime 50 posizioni presenti nell'archivio corrente, al piano dell'ufficio, eventuale cambiamento di stato con gli applicativi informatici e passaggio all'archivio di deposito ove possibile	≥ 50
kpi1F0101_001b	Miglioramento dell'organizzazione delle informazioni contenute nella cartella condivisa con l'eliminazione del materiale non più in uso	SI/NO
kpi1F0101_002a	Monitoraggio dell'attività dello Sportello Prevenzione usura e sovraindebitamento tramite report trimestrale degli incontri	4 REPORT
kpi1F0101_003	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con il raggiungimento di un pieno grado di autonomia sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla Legge 689/1981	SI/NO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2A Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2A0101</b> Miglioramento del servizio all'utenza	
<b>Descrizione</b>	<p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) semplificare le attività degli utenti e ridurre i costi legati alla gestione della carta grazie alla dematerializzazione di processi: a titolo di esempio</p> <p>a) avvio procedura telematica per rilascio attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19; b) avvio procedura telematica richiesta o rinnovo carta tachigrafica;</p> <p>2) semplificare alcune procedure attraverso una piena integrazione digitale dei relativi applicativi: integrare il protocollo informatico e l'applicativo che gestisce l'emissione dei verbali di accertamento</p> <p>3) offrire servizi digitali innovativi di e-gov: servizio di riconoscimento da remoto nel rilascio dei dispositivi digitali, gestione del rilascio della firma digitale (anche token wireless) sulla sede distaccata di Viareggio, gestione start up, sperimentare nuove modalità di formazione dell'utenza via web .</p> <p>4) razionalizzare la gestione di alcune procedure: revisione gestione esami dei mediatori; implementazione del sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi</p> <p>5) Efficientare l'attività degli uffici del servizio sia per supplire alle riduzioni di personale sia tenuto conto della telematizzazione/digitalizzazione delle procedure con conseguente necessità di riorganizzare gli sportelli fisici e telefonici anche al fine di consentire la gestione di tutte le attività in smart working nel periodo di chiusura dell'ente causa Covid 19 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- messa a punto del telelavoro per recuperare risorse altrimenti in part time;</li> <li>- razionalizzazione attività grazie all'adozione di automatismi che riducono la lavorazione puntuale delle pratiche pur assicurando un'elevata qualità, anche con riferimento alla lavorazione dei bilanci;</li> <li>- promozione certificati di origine on line ed in particolare della procedura stampa in azienda-</li> </ul>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 976,00 INVESTIMENTI € 1.000,00	

Indicatore	Algoritmo	Target 2020
Kpi2A0101_001a RI+APE	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea + gruppi AA, SCIA). (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2021)	≤ 5 gg
Kpi2A0101_001b RI	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2020 (n. pratiche al 10/01/2020 pari a 0): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 deve essere nullo; - al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 deve essere nullo.	100%
Kpi2A0101_001c APE	Realizzazione in banca dati conoscenze e attuazione della procedura telematica per il rilascio dell'attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19	SI/NO
Kpi2A0101_001d RI	Avvio del servizio TACHIGRAFI ONLINE per il primo rilascio e il rinnovo di carta conducente ed azienda	Entro giugno
Kpi2A0101_002 RI+APE	Formazione di tutti gli addetti sulla procedura di integrazione Proac - Gedoc per la redazione dei verbali di accertamento delle infrazioni e sull'inoltro degli stessi con la nuova modalità on line	Entro febbraio
Kpi2A0101_003a APE	Realizzazione di un corso on line/tutorial per la predisposizione dei bilanci	SI/NO
Kpi2A0101_003b RI	organizzazione in effettivo del servizio di rilascio dispositivi digitali tramite riconoscimento da remoto (AGGIORNAMENTO SITO)	SI/NO
Kpi2A0101_003c RI	Start up - gestione dei controlli dell'Ufficio AQL: definizione controlli e avvio in effettivo entro 6 gg dall'inserimento dell'atto nella Piattaforma Start Up	Entro 6 gg
Kpi2A0101_004a APE	Revisione procedure esami mediatori: revisione questionario esami scritti	Entro dicembre
Kpi2A0101_004b APE	Sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi: analisi dei costi benefici per la Camera di Commercio e per le imprese della nuova modalità di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi. In caso di avvio collaborazione con Infocamere per la predisposizione del sistema dei timbri e delle altre specifiche richieste dal sistema entro il 31.12.2020	Entro dicembre
Kpi2A0101_005a APE	Efficientamento attività dell'ufficio tramite promozione certificati di origine stampati presso l'azienda, n. 1 campagna promozionale Aumento n. certificati di origine stampati in azienda nel 2020 rispetto al numero dei certificati di origine stampati in azienda nel 2019.	n. 1 campagna promozionale ➤ del 2019
Kpi2A0101_005b APE	Revisione procedura controllo bilanci, al fine di ridurre l'onerosità dei controlli assicurando una loro maggiore efficacia rispetto alle casistiche critiche. Presentazione proposta al dirigente	entro maggio.
Kpi2A0101_005c RI+APE	Adozione misure di riorganizzazione complessiva degli Uffici del servizio al fine di mantenere le performance nonostante la riduzione di personale addetto e l'adozione dello smart working in occasione dell'emergenza Covid 19.	SI/NO
Kpi2A0101_005d RI	Studio degli automatismi proposti da IC per migliorare la qualità ed efficientare l'istruttoria delle pratiche registro imprese. Prima attuazione: adozione di almeno una procedura di miglioramento	≥ 1

### **OBIETTIVO STRATEGICO 2B Rafforzamento immagine del Registro imprese e valorizzazione del patrimonio informativo**

Obiettivo operativo	OP 2B0101 Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale
<b>Descrizione</b>	Anche per l'annualità 2020 ci si propone di rafforzare l'immagine del RI quale strumento per valorizzare il patrimonio informativo camerale, assicurandone la completezza ed il tempestivo aggiornamento. Il Registro imprese, asset fondamentale della "Camera di Commercio digitale" dato che dalla sua nascita è sempre stato tenuto in modalità completamente informatica, promuove l'interconnessione tra le Pubbliche amministrazioni per il controllo ed il costante aggiornamento degli archivi nonché la legittimità delle procedure. Di seguito le azioni in cui si declina il piano operativo: 1) Azioni finalizzate alla verifica della coerenza e correttezza delle informazioni contenute negli archivi 2) Azioni manutenzione della pec dichiarata nel registro delle Imprese 3) Promozione interconnessioni tra banche dati Pubbliche Amministrazioni al fine di garantire la circolarità delle informazioni e l'integrazione dei procedimenti

	<p>4) Eliminazione d'ufficio posizioni non più operative con conseguente pulizia dell'archivio : prosecuzione delle procedure per la revisione di coloro che svolgono attività di agenti di commercio; continuazione nell'opera di di eliminazione delle posizioni che presentano indici di inattività al fine di impedire che l'incidenza di queste aumenti nel tempo</p> <p>5) Azioni per promuovere presso l'utenza strumenti di digitalizzazione nel rapporto impresa e pubblica amministrazione così da valorizzare il ruolo della CCIAA digitale.</p> <p>6) Collaborazione con Infocamere allo scopo di favorire la digitalizzazione dei certificati di origine, assicurandone al contempo la legittimità ed, in particolare, per permettere una corretta implementazione della stampa sui certificati degli elementi di tracciatura (QRCODE) necessari per consentire un riscontro telematico della corrispondenza tra le informazioni riportate sul certificato d'origine e quelle contenute nella banca dati camerale.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	<p>PROVENTI € 0,00</p> <p>ONERI € 0,00</p> <p>INVESTIMENTI € 0,00</p>	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2B0101_001a APE	Avviso presso i professionisti della mancata revisione da parte dell'impresa assistita: riduzione del numero delle imprese oggetto del procedimento di inibizione (ad inizio anno 443) di almeno il 40%	≥ 40%
Kpi2B0101_001b APE	Attivazione dei controlli finalizzati alla verifica del permanere dei requisiti per l'esercizio delle attività regolamentate a seguito di variazione dei legali rappresentanti segnalati dal registro delle imprese. Adozione di eventuali provvedimenti conseguenti.	Entro febbraio
Kpi2B0101_001c APE	Gestione qualità archivio protesti: attuazione dei nuovi controlli sugli elenchi	Da gennaio
Kpi2B0101_002 RI	Gestione pec anomale: - adozione nuova Procedura Cruscotto Pec irregolari - attivazione controlli puntuali in fase istruttoria - verifica di non meno di 800 posizioni con pec irregolare a condizione che la notifica possa essere effettuata con mezzi telematici	SI/NO
Kpi2B0101_003a APE	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio dei sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio.  Successivo aggiornamento del sito web	entro un mese dal rilascio  SI/NO
Kpi2B0101_003b RI	Partenza in effettivo con il PCT: procedura telematica per la trasmissione e ricezione pratiche del Giudice del Registro imprese	Entro ottobre
Kpi2B0101_004a APE	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	≥ 20
Kpi2B0101_004b RI	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione .	≥ 100
Kpi2B0101_005a RI	organizzazione e promozione servizio rilascio dispositivi digitali su Viareggio (AGGIORNAMENTO SITO)	Entro luglio
Kpi2B0101_005b RI	azione per sensibilizzare sugli strumenti digitali di identità digitale spid e token evoluto	1
Kpi2B0101_006a APE	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio dei sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio.  Successivo aggiornamento del sito web	entro un mese dal rilascio  SI/NO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0101</b> Sostegno all'innovazione e allo start up d'impresa (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) D.Lgs. 219/2016)	
<b>Descrizione</b>	Il progetto comprende i servizi tecnici di supporto alla creazione d'impresa e allo start up erogati dagli sportelli camerali, sia direttamente che tramite la collaborazione del Polo Tecnologico Lucchese ed i servizi dedicati all'innovazione, alla sensibilizzazione sulle tematiche di maturità digitale, le tecnologie abilitanti di Impresa 4.0. I servizi sono erogati con diverse modalità:	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le informazioni di I° livello per l'avvio di impresa riguardanti le procedure burocratiche e i finanziamenti locali, nazionali ed internazionali;</li> <li>- l'affiancamento di II° livello (one to one) per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita, diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan (servizio attivo su bando, pubblicato nel 2017);</li> <li>- la formazione per l'avvio d'impresa o per lo sviluppo dell'impresa già costituita, diretta alla redazione o definizione del modello di business, inserita anche nell'ambito dell'attività di scouting da questo esercitata e svolta con il PTL;</li> <li>- la formazione manageriale per le imprese in collaborazione con il Polo Tecnologico;</li> <li>- l'organizzazione di corsi di job creation trasversali o settoriali svolti in collaborazione con il Polo Tecnologico, nell'ambito del calendario unico eventi;</li> <li>- le iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti</li> </ul> <p>Il progetto comprende anche altri servizi diretti a sostenere lo start up d'impresa ed organizzati con il Polo Tecnologico: in particolare ci si riferisce all'attività di scouting, all'organizzazione di corsi manageriali dedicati alle imprese insediate, all'operatività dei servizi camerali lanciati nel 2015 e adattati alle esigenze delle start up innovative, al rafforzamento del network tra imprese, alla comunicazione delle iniziative sull'innovazione.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 50.000,00 ONERI € 50.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0101_001	Collaborazione, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese, anche nell'ambito di progetti finanziati, per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 4 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.)	≥ 4
Kpi2C0101_002	Redazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente	Entro marzo
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0104 Innovazione e trasferimento tecnologico</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>Lo sviluppo tecnologico è uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si mantiene il ruolo di coordinamento delle attività di scouting, di networking e di animazione e dei servizi resi dagli incubatori alle imprese del territorio. Il PTL, negli anni, si configura quale soggetto deputato ad attrarre ed insediare progetti innovativi e a creare opportunità di sviluppo dell'innovazione anche in ambiti settoriali tradizionali. L'attività di networking è declinata in tre ambiti strategici per le start up: networking commerciale, per favorire l'incontro tra domanda e offerta di innovazione, tra imprese del Polo e imprese del territorio; networking tecnologico proattivo nei contesti universitari e della ricerca; networking finanziario, esercitato attraverso la presentazione di progetti imprenditoriali ad investitori/veicoli di investimento (seed capital/Venture Capital). L'attività di animazione comprende gli eventi presenti nel calendario unico, svolti in collaborazione con la CdC, in particolare i corsi di job creation, gli innovation Lab e i Living lab che il Polo ha iniziato ad organizzare nell'ambito del progetto transfontaliero Retic. Anche il tema dei Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (ex alternanza scuola lavoro) favorisce la collaborazione tra CdC e PTL, soprattutto per le potenzialità di utilizzo del videogame start &amp; up creato nell'ambito del progetto Retic.</p> <p>I servizi dedicati all'innovazione sono quelli di networking e quelli relativi all'assistenza qualificata ai progetti innovativi svolta dallo SNI della CdC, al quale attinge anche il Polo Tecnologico e il cui obiettivo è quello di fornire un qualificato supporto per la definizione del progetto imprenditoriale e del modello di business, con un preciso orientamento all'innovazione.</p> <p>Le azioni dedicate all'innovazione ed il network potrebbero essere rafforzate nel caso in cui il progetto transfontaliero Step-in-Up, sia ammesso al finanziamento Interreg e Lucca In-tec diventi capofila dello stesso.</p> <p>Il PTL procederà inoltre alla sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici costruiti con la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Verrà proseguita l'attività di ricerca di nuove start up da inserire all'interno dell'incubatore in previsione della fine del percorso da parte di imprese già insediate, inoltre si conferma la disponibilità a fornire collaborazione al Comune di Capannori per il popolamento del relativo incubatore.</p> <p>Si darà seguito alle attività che verranno definite in accordo con il costituendo soggetto giuridico deputato ad armonizzare e valorizzare i Poli Tecnologici della Costa secondo quanto previsto dalla apposita legge regionale per contribuire al raggiungimento di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione.</p>	

	Prosegue il sostegno alle attività dell'Organismo di ricerca Lucense insediato in uno degli edifici del Polo Tecnologico. Si procederà inoltre ad elaborare un progetto di più ampio respiro teso ad ampliare lo spazio fisico a disposizione di aziende da ospitare in incubazione ed in accelerazione, piano da sottoporre alla Giunta per una relativa valutazione.	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 65.000,00 ONERI € 155.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0104_001	Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al Polo tecnologico Lucchese. Report annuale alla Giunta.	1 report
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0105</b> Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)	
<b>Descrizione</b>	<p>Il progetto rientra nell'ambito delle funzioni assegnate al sistema camerale dalla riforma del D.Lgs. 2019/2016 e tiene conto dell'esperienza che la Camera di Lucca ha maturato negli anni, attraverso i percorsi di alternanza, ora denominati "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento", propri dell'Ente o condivisi con Unioncamere Toscana. Con esso si perseguono due obiettivi, uno di breve ed uno di lungo periodo: diffondere e promuovere il "valore dell'Alternanza" verso tutti i soggetti effettivamente e potenzialmente coinvolti e far diventare il sistema camerale il soggetto intermediario di riferimento fra mondo della scuola e mondo delle imprese. Per raggiungere queste due finalità, il progetto prevede uno stretto collegamento con l'Ufficio Scolastico Territoriale e comprende un ampio ventaglio di interventi collegati alla scuola, al lavoro e all'autoimprenditorialità, che saranno svolti autonomamente o in sinergia con il sistema camerale toscano. Il progetto presuppone inoltre un confronto costante con la Regione, al fine di evitare sovrapposizioni e spreco di risorse ed un coordinamento stretto con il MIUR e l'ANPAL, svolto attraverso Unioncamere Nazionale. Le attività che saranno messe in campo sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'art. 1 comma 41 della L. 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro;</li> <li>- iniziative rivolte alle imprese che favoriscano l'incremento delle iscrizioni al RASL ed il conseguente supporto nel matching tra scuola e impresa</li> <li>- il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL;</li> <li>- la diffusione, attraverso appositi corsi formativi, della cultura d'impresa, in base a moduli predefiniti o personalizzabili in base all'esigenza della scuola;</li> <li>- il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università;</li> <li>- catalogo nazionale dei percorsi di qualità per l'Alternanza;</li> <li>- la collaborazione per la realizzazione del sistema di supporto alla certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro.</li> </ul>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 12.000,00 ONERI € 30.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0105_001	Progettazione e realizzazione di un percorso formativo, di durata di almeno 8 ore con almeno 2 Istituti scolastici, nell'ambito delle competenze digitali applicate all'impresa simulata.	≥ 8 ore 2 istituti
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0107</b> Alternanza lavoro_20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)	
<b>Descrizione</b>	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma e dal decreto ministeriale del marzo 2019: orientamento, percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, supporto all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, certificazione delle competenze. L'emergenza covid ha suggerito una rimodulazione del progetto secondo tre direttrici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizi reali o voucher per rispondere alle esigenze aziendali di risorse umane con competenze strategiche;</li> <li>- servizi reali o voucher per la formazione delle competenze necessarie nelle aziende al fine di consentire o favorire la ripartenza</li> <li>- attività di networking con il sistema camerale, Istituti scolastici, associazioni di categoria, imprese, ITS, altri soggetti pubblici o privati per progettare e realizzare iniziative di orientamento, placement e formazione di competenze necessarie per le imprese</li> </ul>	

	Tenendo conto di queste tre direttrici nel 2020 l'azione camerale seguirà tre filoni: - servizi reali in materia di formazione delle risorse umane presenti in azienda; - voucher alle imprese per progetti integrati mirati sia all'acquisizione di dispositivi necessari per la ripartenza che alla formazione del personale per il loro corretto utilizzo - attività di networking con i soggetti sopra indicati per progettare e/o realizzare iniziative di orientamento, placement e formazione delle competenze.	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 113.800,00 ONERI € 90.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0107_001	azioni finalizzate alla formazione delle risorse umane presenti in azienda e/o al networking con le associazioni di categoria e/o alla realizzazione di iniziative di sistema e/o alla progettazione/attuazione di percorsi formativi in collaborazione con Istituti scolastici, Ufficio scolastico provinciale, Camere di Commercio italiane all'estero, ITS	n. 5
Kpi2C0107_002	Emanazione di un bando voucher per le imprese per progetti integrati finalizzati alla ripartenza entro 45 giorni dalla ricezione del bando tipo da Unioncamere Nazionale	entro 45 giorni dalla ricezione del bando
Kpi2C0107_003	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	entro i termini
Kpi2C0107_004	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre	1 report
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0108 PUNTO IMPRESA DIGITALE (20%)</b> (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)	
<b>Descrizione</b>	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma. Il supporto ai processi di digitalizzazione delle PMI e la diffusione della cultura digitale, diventano funzioni prioritarie cui il MISE aggancia anche la possibilità di aumento del diritto annuale. Il Piano Transizione 4.0, l'Agenda Digitale e gli altri programmi nazionali e regionali in materia di innovazione digitale rappresentano il quadro di riferimento nell'ambito del quale si inserisce il PID che, grazie alla capillare presenza sul territorio, consente di diffondere efficacemente iniziative e servizi in tutti i settori economici. La spinta per passare dalla semplice digitalizzazione all'impresa 4.0, inoltre, si fonde con le azioni già svolte dal Polo Tecnologico Lucchese per l'innovazione, la creazione di start up e lo sviluppo d'impresa innovativa nonché con i servizi digitali delle Camere di Commercio</p> <p>Il sostegno all'innovazione si concretizza attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- iniziative per diffondere la cultura di un'impresa 4.0 per tutti i settori in un mercato che procede a ritmi elevati verso modelli 4.0</li> <li>- integrazione con i programmi dell'Agenda Digitale ed i programmi per l'e-government;</li> <li>- realizzazione di interventi a carattere informativo e formativo indirizzati agli imprenditori e agli addetti su più livelli di complessità tenendo conto anche dei risultati degli assestment;</li> <li>- offerta dei servizi di self assestment, assestmet guidato e consulenza personalizzata post assestment guidata;</li> <li>- interazione con Digital Innovation Hub, Competence Centre</li> <li>- integrazione con i percorsi formativi per la creazione d'impresa e con le attività con gli Istituti scolastici;</li> <li>- concessione di contributi anche volti all'acquisizione di consulenze specialistiche da parte dei soggetti ammessi ai voucher nazionali e/o regionali.</li> </ul>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 341.000,00 ONERI € 291.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0108_001	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	entro i termini
Kpi2C0108_002	PID - Presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	1 report
Kpi2C0108_003	PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 40	➤ 40
Kpi2C0108_004	Bando voucher: Presentazione al Dirigente della proposta entro 30 giorni dall'approvazione della variazione di Bilancio	entro 30 giorni dall'approvazione della variazione di Bilancio

Kpi2C0108_005	Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0	➤ 5
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0109 Crisi di impresa (20%)</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>L'emergenza covid 19 ha creato o acuito difficoltà delle imprese nella gestione economico-finanziaria. La chiusura delle attività e la limitazione agli spostamenti dei consumatori hanno creato ulteriori difficoltà alle imprese che non solo si sono trovate di fronte a riduzione dei ricavi non compensate da riduzione di costi fissi, ma devono ripensare il proprio modello di business oltre ad affrontare spese per potersi adeguare alle misure di sicurezza e poter continuare o riprendere l'attività. Governo, Regioni, enti locali hanno o stanno realizzando iniziative di varie tipo per sostenere l'economia, ma non è facile per le imprese né conoscerle né accedervi. In questa fase congiunturale così complessa, il progetto punta a raggiungere i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- favorire una maggiore diffusione della cultura e gestione finanziaria - specie tra le PMI - ed una visione più integrata delle diverse problematiche aziendali;</li> <li>- diffondere la conoscenza delle diverse misure pubbliche per il sostegno all'economia;</li> <li>- offrire un pacchetto integrato di servizi alle imprese che preveda assessment economico-finanziario, consulenze specialistiche, formazione specifica.</li> </ul>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 75.800,00 ONERI € 75.800,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0109_001	Numero imprese beneficiarie di contributi – voucher.	➤ 25
Kpi2C0109_002	Numero imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza	1 report
Kpi2C0109_003	Attività di pianificazione e gestione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS	Entro i termini
Kpi2C0109_004	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	1 report
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2C0110 Misure straordinarie per emergenza COVID</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>L'emergenza covid 19 ha creato o acuito difficoltà delle imprese costrette a temporanee chiusure obbligatorie della propria attività e poste nella impossibilità di lavorare, fatturare e tenere viva la catena dei pagamenti con la filiera a valle ed a monte dell'impresa stessa per non parlare dei risvolti sotto il profilo occupazionale.</p> <p>Questa situazione ha colpito e sta colpendo in modo differenziato le tipologie di attività a seconda di quali siano investite delle ordinanze di chiusura.</p> <p>A questo si aggiunge il fatto che la generalità dei paesi ha disposto le chiusure delle frontiere ai movimenti di persone salvo casi eccezionali mettendo in grande difficoltà soprattutto il settore del turismo e quello dei trasporti passeggeri. Non è dato sapere in quanto tempo si potrà tornare alla normalità, il governo italiano, al pari dei governi in tutto il mondo, sta mettendo in piedi misure straordinarie tendenti a ridurre il pesante impatto sull'economia e sulla occupazione.</p> <p>Anche la Camera di commercio, nella consapevolezza della limitatezze delle sue risorse intende incrementare il sostegno alle imprese stanziando un ulteriore importo che va ad incrementare quanto già previsto nel bilancio di previsione.</p> <p>Per quanto riguarda la destinazione da dare alle nuove risorse stanziare, la scelta della tipologia di interventi e di filiere destinatarie dei benefici, si rinvia ad un secondo momento in cui saranno rese note le misure adottate dal Governo ed il suo dispiegarsi nel nostro territorio. Potranno essere finanziate sia nuove iniziative sia potranno essere incrementati i fondi oggi previsti nelle varie schede progettuali costituenti il programma di intervento.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 1.200.000,00 ONERI € 1.700.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2C0110_001	Proposta alla Giunta di una ipotesi di destinazione entro 30 giorni dalla conversione in legge del decreto del Governo che destina oltre 50 miliardi di euro a politiche di contrasto alla crisi	Entro 30 gg

**OBIETTIVO STRATEGICO 2D Riaffermare il ruolo di “primo punto di contatto” tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali**

<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2D0110 Internazionalizzazione e Mercato Unico</b> (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)	
<b>Descrizione</b>	<p>La riforma sulle competenze camerali attuata con D.Lgs 2019/2016 rimodula la funzione di promozione del territorio centrando l'attività camerale sul tema della preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali. Le risorse, di conseguenza, sono attribuite al potenziamento dello Sprint, per l'assistenza di primo e secondo livello verso le imprese. Lo Sprint opera attraverso la risoluzione di quesiti - in modalità on line - ed attraverso l'organizzazione di corsi di formazione e seminari, che hanno ad oggetto tematiche di interesse internazionale di carattere legale, fiscale, doganale etc. L'ufficio, alla luce della riorganizzazione dell'organico camerale, seguirà inoltre anche le tematiche del Mercato Unico, integrandole con quelle dell'internazionalizzazione, in particolare per ciò che riguarda il primo orientamento, l'alerting, la promozione ed aggiornamento delle imprese su tematiche europee di particolare interesse, le cui aree prioritarie di intervento e i relativi obiettivi sono tesi a rafforzare la consapevolezza delle opportunità derivanti dalle politiche Ue. Sul tema della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, delle varie tipologie di turismo praticate oggi (turismo lento, religioso etc.), interviene un progetto nazionale per il sostegno all'export, finanziato dal Fondo Perequativo. Il progetto è volto anche a promuovere, in seguito all'integrazione delle competenze sul Mercato Unico, i programmi, le iniziative e le politiche dell'Unione Europea per le PMI, anche in rete con gli altri soggetti di sistema sia locali (tavolo operativo territoriale per la progettazione comunitaria) che europei e prevede la partecipazione a progetti comunitari per favorire la crescita e la competitività del sistema imprenditoriale. Il progetto sarà sviluppato in linea con i pilastri della strategia Europa 2020, che individua tre priorità strettamente interconnesse: crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva. Specifica attenzione sarà dedicata, secondo gli orientamenti comunitari, ai temi della cultura e della creatività, individuati come prioritari nel processo di globalizzazione e digitalizzazione. In concomitanza con il 60° anniversario dei trattati di Roma, il progetto intende sensibilizzare le imprese sui temi del Mercato Unico, lavorando attraverso l'attività del tavolo di europrogettazione.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 26.000,00 ONERI € 26.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2D0101_001	Internazionalizzazione: avvio, realizzazione, rendicontazione progetto SEL.	SI/NO
Kpi2D0101_002	Internazionalizzazione e servizi Sprint: organizzazione eventi su temi di interesse delle imprese, compreso interventi per l'avvio alla internazionalizzazione di impresa potenziale esportatrice e poco esportatrice	≥ 3 eventi
Kpi2D0101_003	Internazionalizzazione e servizi Sprint: prosecuzione servizio all'utenza di consulenza specialistica professionale, nelle materie doganale, trasporti e/o contrattualistica. Stipula convenzione con studio professionale	Entro febbraio

**OBIETTIVO STRATEGICO 2E Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, turismo, artigianato, beni culturali**

<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2E7101 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo</b> (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d-bis)	
<b>Descrizione</b>	<p>Alla luce della riforma sulle competenze camerali attuata con D.Lgs 2019/2016, la funzione di promozione del territorio è stata completamente rimodulata: appaiono, nel rinnovato quadro legislativo, precise e definite funzioni promozionali per la valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo che, nell'alveo delle competenze attribuite alle Camere, costituiscono una recente novità. Gli interventi legati alla valorizzazione del patrimonio culturale, in continuità con gli anni scorsi, riguardano la gestione e la promozione del MuSA, ovvero le azioni da svolgere nell'ambito della comunicazione (gestione del sito web e dei social), dell'organizzazione di eventi di animazione e promozione, di promozione commerciale della sala, di incremento delle aperture su prenotazione per visite di scuole, famiglie, gruppi. Sempre in ambito MuSA, prosegue l'allargamento della rete di alleati del MuSA, già avviata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta, Museo dei Bozzetti, la Versiliana, etc.. Il progetto comprende infine altre attività dirette alla valorizzazione del turismo, attraverso azioni dirette e indirette: tra le prime, l'organizzazione de Il Desco, manifestazione consolidata finalizzata a valorizzare produzioni locali e di qualità, a promuovere la cultura del cibo e della salute, animare dal punto di vista turistico la città in un periodo di bassa stagione e Vetrina Toscana, iniziativa regionale di sistema integrata e incentrata sulla valorizzazione del commercio e dell'artigianato. Tra le seconde, il sostegno all'Ass. Strade del vino, che organizza varie manifestazioni sul territorio, dirette alla promozione turistica ed enogastronomica e la valorizzazione dei CCN, attuata attraverso l'azione delle associazioni di categoria ed alcuni progetti di carattere nazionale, finalizzati a valorizzare i territori ed alcune tipologie di turismo.</p>	

<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 93.500,00 ONERI € 112.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2E7101_001	Desco - Presentazione proposta progettuale alla Giunta	Entro febbraio
Kpi2E7101_002	Desco - Redazione bozze Regolamento di partecipazione, Regolamento eventi, Regolamento sponsor, tariffario	Entro marzo
Kpi2E7101_003	Redazione di due progetti alla FCRLU, uno su Desco e uno su MuSA: presentazione al Dirigente	Entro marzo
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2E0102</b> Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2) lettera d-bis)	
<b>Descrizione</b>	<p>Alla luce della recente riforma che ha rimodulato alcune funzioni ed inserito il divieto espresso di organizzare missioni all'estero da parte del sistema camerale, gli interventi in materia di internazionalizzazione da quest'anno si concentrano su azioni a favore della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, sulla collaborazione con organismi del territorio (Ass. Strade del vino) per la promozione e l'accoglienza turistica e per la valorizzazione delle filiere economiche territoriali, sulla organizzazione diretta di incoming di delegazioni estere sia settoriali che sul turismo, su incontri bilaterali e visite aziendali da parte di operatori stranieri. Si opererà in linea con il dettato normativo ed anche tenendo conto delle minori risorse disponibili, in rapporto di collaborazione con la programmazione prevista da Toscana Promozione, ICE, ENIT e con le Camere di Commercio italiane all'estero per le opportune analisi di settore, ricerche di mercato, selezioni e ricerche di contatti internazionali riguardanti i vari settori d' interesse e per un'efficace coproduzione delle missioni.</p> <p>Lucca Promos opera altresì a supporto del marketing territoriale, in particolare nel proseguimento del progetto riguardante la campagna promozionale 2019-2020 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di precedenti campagne, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 150.000,00 ONERI € 360.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2E0102_001	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	100%
Kpi2E0102_002	Conclusione della Campagna di promozione 2020 e partenza della campagna 2021	SI/NO
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2E0103</b> Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d-bis)	
<b>Descrizione</b>	<p>Il MuSA, a partire dal 2016, centra la propria attività promozionale sulle proprie collezioni permanenti (La voce del marmo e Capitani coraggiosi) e sui protagonisti dell'intera filiera lapidea: le imprese, gli artisti, le grandi opere realizzate grazie alla professionalità dei laboratori e delle fonderie locali, presenti in alcune tra le più importanti collezioni di Musei pubblici e privati nel mondo, le gallerie d'arte, curando, gestendo e producendo l'organizzazione degli eventi e la comunicazione web e on line.</p> <p>Il MuSA mette quindi in campo azioni sinergiche tra loro, che puntano sull'esperienza e la professionalità delle risorse umane interne, dei contatti e delle relazioni maturati con le imprese e con gli artisti, di valorizzare i canali web e social per tutta l'attività di animazione virtuale e reale.</p> <p>La nuova impostazione data alla nuova strategia ed alle attività del museo dal 2016 si focalizza su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza sul web attraverso una sempre più attenta gestione dei canali di comunicazione e di promozione del museo (messa on-line e gestione del web-site e delle funzioni social);</li> <li>- promozione della propria collezione permanente, costituita dal filmato La voce del marmo e dalla collezione di bozzetti Capitani coraggiosi, realizzata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta;</li> <li>- organizzazione diretta di eventi di animazione e promozione, con l'utilizzo di materiale di propria produzione (collezione permanente, video artisti, foto e immagini raccolta nel corso degli anni);</li> <li>- limitazione aperture libere per visita della collezione permanente, a fronte della rilevata criticità legata alla posizione poco visibile del museo e agli elevati costi legati alla custodia con promozione delle aperture su prenotazione per visite guidate o in occasione di eventi per scuole, famiglie, visitatori vari;</li> <li>- mantenimento e implementazione del rapporto di collaborazione e sinergia, attraverso la stipula di convenzioni, con enti ed organismi che lavorano in questo ambito, in particolare con il Comune di Pietrasanta e Museo dei Bozzetti, La Versiliana, etc.</li> </ul>	

	Si rafforza anche la promozione commerciale della sala, attraverso la partecipazione a b2b dedicati e la cura, ed azioni di mail marketing su clienti e potenziali clienti, cui inviare newsletter periodiche personalizzate a seconda del settore di riferimento.	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 80.000,00 ONERI € 100.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2E0103_001	Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al MuSA.	Report annuale alla Giunta
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2E0106</b> Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo 20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	
<b>Descrizione</b>	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20% , per dare risposta alle competenze assegnate dalla ultima riforma. Il turismo rappresenta una risorsa naturale e strategica per il Paese, che potrebbe facilmente raddoppiare il suo contributo al Pil italiano, attestato oggi attorno al 6%. attraverso l'analisi degli obiettivi di progetto, sul territorio si determinano le seguenti azioni:</p> <p>1) valorizzare e sostenere le imprese associate ai CCN, in particolare quelli locati nei territori più deboli, i borghi, il commercio e l'artigianato attraverso interventi sinergici con le categorie economiche, con particolare riferimento alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia Covid-19 , e con particolare leva sulle linee di progetto 1 (riapertura in sicurezza) e 2 (formazione personale);</p> <p>2) valorizzare il turismo e l'agroalimentare attraverso protocolli con organismi dedicati come l'Associazione Strade del vino etc. che, sotto il coordinamento camerale, gestisce l'Info Point di Porta Elisa, organizza la manifestazione del Settembre Lucchese etc.; anche in questo caso si prevede la ridefinizione del protocollo secondo gli indirizzi di cui al precedente punto 1</p> <p>3) la partecipazione a progetti di sistema, condivisi anche con altri enti locali, che valorizzino e promuovano le risorse e le tipicità dei territori, attraverso interventi tematici sul turismo (Vetrina Toscana, turismo lento, religioso, sportivo, culturale etc.);</p> <p>4) Progetti per la valorizzazione di siti Unesco meno noti</p> <p>5) realizzare attività di comunicazione per la promozione della manifestazione "Il Desco", giunta alla sua XVI edizione. La manifestazione, infatti, dal 2018, attraverso la costituzione di due commissioni (una ristretta ed una allargata) ed attraverso un lavoro capillare dell'Ufficio diretto alla selezione delle aziende e dei prodotti e alla ricerca di eventi culturali tematici, promuove tipicità e produzioni di qualità agroalimentari di tutto il territorio nazionale (non solo locale), organizza, all'interno della stessa, spazi tematici dedicati a produzioni di alto livello qualitativo e prevede l'inserimento e l'organizzazione di un programma di eventi legati al cibo, alla cultura del cibo, alla salute, all'intrattenimento, che valorizzano il comparto agroalimentare e turistico. Per questa ragione, il Desco ed in particolare la parte relativa alla comunicazione delle produzioni tipiche e degli eventi culturali in esso inseriti, entra a far parte di quel novero di attività legate alla valorizzazione del turismo.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 151.600,00 ONERI € 130.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2E0102_001	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	Entro i termini
Kpi2E0102_002	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	Report alla Giunta a dicembre
Kpi2E0102_003	Accordi siglati o comunque vigenti nella annualità per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2) contenenti bandi per il sostegno primariamente a progetti collegati alle linee di finanziamento 1 e 2 del progetto	≥ 5
Kpi2E0102_004	Linee di attività di sostegno attivate	≥ 2
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 2E0107</b> Preparazione ai mercati internazionali 20% (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)	
<b>Descrizione</b>	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, in coerenza con le competenze assegnate dalla recente riforma .Gli Obiettivi da conseguire sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rafforzare la presenza all'estero delle imprese già attive sui mercati globali, assistendole nell'individuazione di nuove opportunità di business nei mercati già serviti o nello scouting di nuovi mercati;</li> <li>- individuare, formare e avviare all'export le PMI attualmente operanti sul solo mercato domestico (le "potenziali esportatrici") e quelle che solo occasionalmente hanno esportato.</li> </ul>	

	<p>Dal 2018 è stato avviato il Progetto SEI, un programma di contatto di aziende con più elevato potenziale sull'estero, per renderle consapevoli delle opportunità dei mercati internazionali e attrezzarle a sfruttare le occasioni di business. Il SEI prevede un'offerta di servizi omogenei sul territorio nazionale – rivolti alle imprese "potenziali" e "occasionalmente" esportatrici.</p> <p>Obiettivo qui è assicurare un accompagnamento permanente alle PMI verso i mercati esteri, attraverso un'offerta integrata di servizi, su una serie di ambiti che vanno dal posizionamento e dalla promozione commerciale "fisica" e "virtuale" ad azioni mirate di assistenza, per contribuire ad ampliare/diversificare i mercati di sbocco e a rafforzare la competitività.</p> <p>Si intende rafforzare e specializzare i Punti SEI, per sviluppare le competenze finanziarie, organizzative e manageriali delle PMI orientate all'estero. Anche a tal fine, verranno sviluppate azioni coordinate con il progetto PID - Punto Impresa Digitale.</p> <p>Le iniziative previste riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il target di riferimento: mentre le attività finanziate (vd. il FP) riguardano lo scouting e la prima assistenza alle "potenziali" od "occasionalmente" esportatrici, qui le attività sono indirizzate principalmente alle imprese già mature;</li> <li>- la tipologia dei servizi offerti sia promozionali che amministrativo-certificativi avanzata;</li> <li>- la modalità di erogazione, secondo la logica di tipo "push", con specifiche attività di animazione del territorio e di matching fra domanda e offerta di servizi.</li> </ul>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI	€ 75.800,00
	ONERI	€ 65.198,00
	INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi2E0102_001	Attivazione degli strumenti di assessment on-line e off-line, per valutare l'effettivo grado di "prontezza" all'export di imprese verso i mercati globali:	≥ 5 imprese coinvolte.
Kpi2E0102_002	Numero imprese beneficiarie dei voucher	≥ 15
Kpi2E0102_003	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	entro i termini previsti
Kpi2E0102_004	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	Report alla Giunta entro dicembre
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'ente</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3A0102 Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione e promozione risorse umane.</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Nel corso del 2018 ha preso avvio il processo di accorpamento con le Camere di Massa-Carrara e Pisa. Nel corso del 2020 il gruppo di lavoro istituito tra le tre Camere accorpate proseguirà l'attività di studio e di confronto su tutti gli aspetti di gestione del personale.</p> <p>2) Riorganizzazione ufficio: l'attività di gestione economica del personale è stata esternalizzata ad Infocamere, è necessario riorganizzare e ridistribuire il lavoro dell'ufficio finalizzato all'invio dei dati mensili ad Infocamere. Alla fine del 2019 è stato deciso di acquistare un nuovo sistema di rilevazione presenze, nei primi mesi dell'anno sarà necessario personalizzare il programma ed apprendere il suo funzionamento.</p> <p>3) Applicazione nuovo CCNL: nel 2020 si dovrà dare applicazione al contratto decentrato integrativo, in particolare verranno effettuate le progressioni economiche orizzontali e si dovranno applicare le nuove indennità. Verranno costituite le risorse del fondo del personale e contrattate le sue destinazioni. Inoltre si comincerà a dare applicazione al nuovo sistema di valutazione del personale, con la messa a punto delle schede e con prove e simulazioni del funzionamento del nuovo sistema. Applicazione del nuovo CCNL dirigenti nel caso in cui venga siglato.</p> <p>4) Nell'ottobre 2017 per supportare il processo di attuazione della Riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale mediante la realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale nella sua globalità (Camere di Commercio, Aziende Speciali e società controllate ed Unioni Regionali). Assunto alla base di tale progetto è la valorizzazione del capitale umano sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze. Pertanto negli ultimi mesi del 2017 sono partite le prime linee formative che sono proseguite e sono state implementate per tutto il 2018 e il 2019. Tali linee formative proseguono anche nell'anno 2020. Si tratta di formazione molto impegnativa fruibile on line e in presenza, che coinvolge tutto il personale camerale e che presuppone un numero minimo di ore di partecipazione per ottenere il certificato di partecipazione. Pertanto è necessaria una complessa attività di coordinamento finalizzata da un lato alle rendicontazioni per Unioncamere dall'altro a</p>	

	<p>permettere la partecipazione a tutti i colleghi garantendo nel contempo il regolare svolgimento delle attività degli uffici.</p> <p>5) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p> <p>6) Gestione emergenza epidemiologica COVID19</p>	
<b>Risorse economiche</b>	<p>PROVENTI € 0,00</p> <p>ONERI € 0,00</p> <p>INVESTIMENTI € 0,00</p>	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3A0102_001	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva al gruppo di lavoro tra le Camere di Commercio	Report finale
Kpi3A0102_002a	attività di formazione per tutte le unità dell'ufficio: definizione programma di formazione entro marzo e successiva realizzazione. Risultato atteso: condivisione delle conoscenze su tutti i processi riguardanti le attività dell'ufficio	SI/NO
Kpi3A0102_002b	avvio della formazione sulle tematiche di Programmazione e controllo	Entro dicembre
Kpi3A0102_002c	Gruweb: chiusura archivi 2019 su Galileo e trasferimento in Gruweb entro marzo. Formazione di tutto il personale per utilizzo nuova piattaforma Revisione intranet ed allineamento delle 2 piattaforme	Entro marzo Entro dicembre Rev. piattaforme
Kpi3A0102_003a	CCNL - realizzazione progressioni orizzontali entro i termini stabiliti	SI/NO
Kpi3A0102_003b	CCNL - revisione delle indennità di responsabilità	entro aprile
Kpi3A0102_003c	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione	SI/NO
Kpi3A0102_004	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi	Report finale
Kpi3A0102_005	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione legge 104/92	report finale con dettaglio tipologie
Kpi3A0102_006a	attivazione accordi di smart working per il 100% del personale camerale	100%
Kpi3A0102_006b	monitoraggio attività svolte in modalità smart working mediante raccolta reportistica	SI/NO
Kpi3A0102_006c	gestione straordinaria relativa a: ferie residue, congedi parentali, permessi L. 104, aggiornamento manuale su gruweb della gestione presenze di tutto il personale	SI/NO
Kpi3A0102_006d	supporto alla dirigenza nell'analisi/studio di tutti i DPCM; DL; Ordinanze prefettizie; Circolari Funzione pubblica, Ordinanze regionali.... e relativa applicazione nell'Ente -	report su attività svolte
Kpi3A0102_006e	invio tempestivo di tutte le comunicazioni richieste circa l'applicazione delle disposizioni normative a organi istituzionali (Ministero, Prefettura...)	SI/NO
Kpi3A0102_006f	supporto alla dirigenza per la riorganizzazione delle modalità lavorative al rientro del personale dallo smart working -	report finale
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3B Orientare la gestione della performance</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3B0101</b> Ciclo di gestione della performance	
<b>Descrizione</b>	1) RIORGANIZZAZIONE ATTIVITA' UFFICIO: A seguito del pensionamento per raggiungimento dei limiti di età del collega di categoria C, oltre alle consuete attività svolte in merito alla programmazione e controllo delle attività dell'Ente, sarà necessario approfondire i seguenti aspetti:	

	<p>CON2 - A partire dal gennaio 2020 verrà utilizzato il nuovo programma di contabilità CON2 che è impostato come una piattaforma integrata che prevede al suo interno un modulo interamente dedicato al controllo di gestione. Sarà necessario approfondire la conoscenza del nuovo programma oltre che per la gestione dello stesso, anche al fine di impostare le eventuali personalizzazioni che dovessero rendersi necessarie soprattutto ai fini della reportistica da elaborare. Continuerà la collaborazione avviata nel corso del 2019 con il Servizio Gestione Patrimoniale e finanziaria, l'ufficio Ragioneria e l'ufficio Studi e Statistica per l'affinamento della riorganizzazione/semplificazione delle attività progettata ed attuata alla fine del 2019.</p> <p>Nel corso dell'anno si comincerà a dare applicazione al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione performance, approvato dalla Giunta nell'ottobre 2019. Si prevede una intensa attività di collaborazione con l'ufficio Personale per la definitiva messa a punto del sistema e delle relative schede di valutazione con prove e simulazioni al fine di assicurare il corretto funzionamento del nuovo sistema. Verrà organizzato un incontro di presentazione del nuovo SMVP al personale.</p> <p>2) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: Il processo di accorpamento con le consorelle di Massa-Carrara e Pisa nel corso del 2019 ha subito una battuta di arresto a fronte dei ricorsi avanzati da alcune Camere di Commercio (tra cui quella di Massa Carrara), da alcune Associazioni di Categoria e dalla Regione Piemonte. Tali ricorsi sono stati esaminati dal Tar del Lazio che, in data 30 aprile 2019 ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge delega di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale. Attualmente si è in attesa del pronunciamento della Corte ed i procedimenti di accorpamento che interessano i ricorrenti sono sospesi. Laddove, nel corso dell'anno il processo di accorpamento dovesse ripartire, dovrebbero aver luogo tutte le azioni necessarie per la definizione della mission del nuovo Ente, dei programmi/obiettivi strategici da perseguire ed infine dei progetti operativi annuali. Ciò comporterà da un lato il probabile coinvolgimento a supporto degli organi per la definizione dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione (Programma pluriennale; Piano triennale della performance; RPP...), dall'altro un'intensa attività di studio e confronto per giungere alla omogeneizzazione dei sistemi attualmente adottati dalle 3 Camere accorpate e alla definizione di un sistema unitario e condiviso di programmazione e controllo.</p> <p>3) ANALISI E INDAGINI PERIODICHE: Particolare attenzione sarà dedicata alla rilevazione dei dati che saranno oggetto di tutti gli osservatori/indagini/rilevazioni cui la Camera è chiamata a partecipare (es. osservatorio strutture e servizi; alimentazione del sistema informativo Pareto, ecc.).</p> <p>4) Collaborazione con l'ufficio Segreteria, Protocollo, URE per l'aggiornamento della Intranet camerale con particolare riferimento all'attivazione di una nuova funzionalità "Programmazione", per l'inserimento e la rendicontazione degli obiettivi, dei progetti e delle procedure trasversali, utile anche in fase di predisposizione della RPP.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI	€ 0,00
	ONERI	€ 1.500,00
	INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3B0101_001a	Azione di autoformazione sulle attività di controllo di gestione precedentemente svolte dal collega andato in pensione (es: reportistica per il SG - reportistica parte risorse nei documenti programmatici dell'Ente - Kronos progetti 20% - collaborazione con uffici Ragioneria e Statistica per Preventivo/assestamento/consuntivo ecc...)	Report finale
Kpi3B0101_001b	avvio formazione colleghe ufficio Personale sulle tematiche di Programmazione e controllo	Entro dicembre
Kpi3B0101_001c	analisi/studio modulo di controllo di gestio in CON2 ed elaborazione della nuova reportistica da sottoporre all'approvazione del SG	Entro giugno
Kpi3B0101_001d	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione	Entro aprile
Kpi3B0101_001e	revisione straordinaria Relazione Previsionale e Programmatica e Piano Performance 2020 a seguito autorizzazione MISE progetti 20% ed emergenza epidemiologica COVID 19	SI/NO
Kpi3B0101_002	eventuali attività di supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente	Report finale
Kpi3B0101_003	Invio dati e documenti per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	SI/NO
Kpi3B0101_004	Realizzazione e inizio fase di test della nuova funzione Programmazione entro settembre, previa revisione intranet da parte dell'Ufficio Segreteria URE.	SI/NO

<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3B0102</b> Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
<b>Descrizione</b>	<p>CUSTOMER SATISFACTION: Il sistema camerale ha di fronte a sé l'impegno di perseguire una crescente attenzione verso un'adeguata rilevazione della qualità nelle sue diverse accezioni, dal momento che gli obiettivi di maggiore efficienza e di razionalizzazione della spesa - imposti dall'attuale contesto normativo e dal processo di riforma - non possono essere perseguiti a detrimento del livello qualitativo dei servizi erogati a beneficio degli utenti, vera e propria ragion d'essere di qualsiasi organizzazione pubblica.</p> <p>E' pertanto doveroso potenziare in maniera decisa la capacità di presidio sul versante della qualità dei servizi, nell'ottica di un miglioramento continuo a beneficio dell'utenza, fattore strategico per la reputazione e la credibilità delle amministrazioni pubbliche.</p> <p>Il D.Lgs. 33/2013 e la relativa delibera CiVit 50/2013 hanno reso obbligatorio per la PA la pubblicazione della Carta dei servizi e degli standard di qualità. Con il D.Lgs. 74/2017 è stato istituito l'obbligo per la PA di valutare la propria performance anche da un punto di vista esterno: il cittadino diventa così valutatore, la valutazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente deve essere un ambito del documento Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, il coinvolgimento degli utenti diventa parte integrante del processo di valutazione delle performance.</p> <p>La rilevazione delle customer camerali saranno fatte in stretta collaborazione con l'OIV, responsabile delle rilevazioni per l'ente, in particolare saranno trasmessi i report con i risultati delle rilevazioni semestrali effettuate.</p> <p>Il sistema camerale, con il paper metodologico pubblicato da Unioncamere nel giugno 2019, aggiornamento delle Linee Guida sulla customer satisfaction del 2013, è invitato a predisporre attraverso una metodologia di rilevazione flessibile e modulare la rilevazione di customer satisfaction sui processi fondamentali e sui servizi obbligatori.</p> <p>Nel 2020 sarà proposta la metodologia da applicare alla Camera di Commercio di Lucca nell'ottica delle indicazioni di Unioncamere, e coordinandosi a livello regionale.</p> <p>Nel frattempo che tale metodologia diventi operativa, saranno predisposti tre livelli di indagine per i servizi camerali:</p> <p>a) indagine di 1° livello: su ogni pagina del sito camerale sarà inserito un form per rilevare la soddisfazione dell'utente</p> <p>b) indagine di 2° livello: un approfondimento attraverso la somministrazione di questionari agli utenti che si rivolgono personalmente ai seguenti sportelli: Mediazione, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti, Sportello Internazionalizzazione.</p> <p>c) indagine di 3° livello: su indicazione dei Dirigenti e /o delle Posizioni Organizzative, saranno fatte indagini mirate agli eventi, ai corsi, ai seminari ritenuti strategici per l'ente camerale, e il caricamento dei dati sarà gestito dai singoli uffici, organizzatori di tali eventi, su file condivisi. L'ufficio Relazioni Esterne curerà il report con i dati della rilevazione.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI	€ 0,00
	ONERI	€ 0,00
	INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3C0102_001	realizzazione di un'indagine di 1° livello: - predisposizione di proposta (dettaglio sulla metodologia per attivazione del form on line e per elaborazione report, personalizzazione questionario) - realizzazione	Entro giugno  Entro dicembre
Kpi3C0102_002	realizzazione delle indagini di 2° livello sugli sportelli/servizi con elaborazione di report semestrali	2 report
Kpi3C0102_003	formazione del personale camerale e avvio fase sperimentale in vista dell'adozione della nuova modalità del caricamento dati	SI/NO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3C0102</b> Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza, anche considerate: la gestione di attività prettamente contabili gestite dall'Ufficio Programmazione e Controllo fino a settembre 2019 - "doppia gestione" di contabilità (Oracle - Con2), in particolare:</p> <p>- il bilancio di esercizio 2019 verrà chiuso nel programma Oracle in dismissione e successivamente approvato nel termine del 30 giugno come disposto dalla DL 18 marzo 2020;</p> <p>- la variazione del preventivo economico 2020, che verrà attuata contabilmente nel nuovo programma CON2, dovrà tenere conto delle disposizioni della Legge di stabilità 2020 in materia di contenimento</p>	

	<p>spese, del DM 12 marzo 2020 che ha approvato la maggiorazione del 20% del Diritto Annuale 2020-2022, nonché di eventuali disposizioni che prevedano interventi straordinari a favore del sistema delle imprese per fronteggiare la situazione di emergenza economica indotta dall'epidemia Covid-19.</p> <p>2) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>3) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	<p>PROVENTI € 0,00</p> <p>ONERI € 4.200,00</p> <p>INVESTIMENTI € 0,00</p>	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3C0102_001a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall/1/1/2020	Report a giugno e dicembre
Kpi3C0102_001b	Bilancio di esercizio: approvazione entro 30 giugno come da disposizione del DL.18 marzo 2020	giugno
Kpi3C0102_001c	Variatione preventivo 2020: approvazione entro il 30 giugno 2020	giugno
Kpi3C0102_002	Realizzazione e report annuale su attività svolte	Report finale
Kpi3C0102_003	<p>Rispetto tempistiche procedure trasversali e di ufficio significative:</p> <p>a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1</p> <p>b) Gestione attività per realizzazione Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente nell'ambito dei termini di legge;</p> <p>c) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2019</p> <p>d) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2019, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo</p> <p>e) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili</p> <p>f) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2020</p> <p>g) trasmissione dei conti Giudiziali 2019 alla Corte dei Conti nei termini di legge</p>	Rispetto tempistiche
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3C0103</b> Gestione patrimonio e innovazioni amministrativo-contabili	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza e razionalizzazione nella intranet camerale dell'attività di gestione sale</p> <p>2) Attività di supporto strumentali ai lavori di manutenzione e al ripristino funzionalità di Sala Fanucchi</p> <p>3) Razionalizzazione locali camerali: gestione Immobile sito in via del Giardino Botanico dopo l'avvenuto rilascio da parte della Provincia; analisi possibile nuova collocazione uffici presso la sede dell'Ente</p> <p>4) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio, con particolare riferimento alla programmazione e successiva gestione contratti più significativi in scadenza nel 2020 e alle attività di controllo espletate</p> <p>6) Gestione emergenza epidemiologica COVID19</p>	
<b>Risorse economiche</b>	<p>PROVENTI € 0</p> <p>ONERI € 17.000</p> <p>INVESTIMENTI € 110.000</p>	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3C0103_001a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall/1/1/2020	report a giugno e dicembre
Kpi3C0103_001b	collaborazione con l'URE per la razionalizzazione attività gestione sale sulla intranet:	report entro 30 giorni dall'avvio della funzionalità
Kpi3C0103_002	Ripristino funzionalità Sala per parti arredi	entro 2 mesi dal Certificato di fine lavori o analogo documento
Kpi3C0103_003a	Verifica utenze/tari	entro 3 mesi dal verbale di consegna dell'immobile

Kpi3C0103_003b	Realizzazione sistema di verifiche periodiche: definizione modalità	entro 3 mesi dal verbale di consegna dell'immobile
Kpi3C0103_003c	Analisi possibile razionalizzazione ubicazione Uffici camerali	Entro ottobre
Kpi3C0103_004	Realizzazione	report annuale su attività svolte
Kpi3C0103_005a	Proposta time line contratti significativi in scadenza	Entro febbraio
Kpi3C0103_005b	Realizzazione 100% dei rinnovi ritenuti significativi dalla Amministrazione N. Durc richiesti	100%
Kpi3C0103_006a	gestione tempestiva attività a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per fronteggiare l'emergenza epidemiologica: acquisto materiale disinfettante e DPI; attivazione servizio disinfezione locali camerali; installazione droplet banconi utenza	100%
Kpi3C0103_006b	attività per la riorganizzazione degli spazi/uffici camerali per la tutela della salute e sicurezza lavoratori successivamente al rientro in sede del personale dallo smart working	report
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3C0104 Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente - manutenzione immobili</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza</p> <p>2) Attività di supporto strumentali al ripristino funzionalità di Sala Fanucchi per impianto audio/video</p> <p>3) Gestione architettura informatica dell'Ente secondo le indicazioni Agid e in chiave di continua razionalizzazione: analisi situazione hardware e software in vista della dismissione da parte di Microsoft del sistema Operativo Windows 7 , anche sulla base delle indicazioni della Circolare Agid n. 2/2017; analisi soluzioni Virtual Desktop Infrastructure (VDI) di Infocamere nell'ottica di una gestione sicura e sempre più efficiente.</p> <p>4) Avvio del sistema VPN, assistenza e supporto all'intera struttura organizzativa per la gestione delle attività di lavoro in modalità smartworking nella fase di emergenza per Covid-19</p> <p>5) Gestione attività di supporto alla figura per la transizione digitale prevista dall'articolo 17 del D.Lgs 82/2005 – collaborazione con Ufficio Segreteria e URE</p> <p>6) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 8.000,00 INVESTIMENTI € 30.000,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3C0104_001	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall/1/1/2020	report a giugno e dicembre
Kpi3C0104_002a	Relazione su interventi da effettuare (comprensivi dei costi indicativi)	Entro marzo
Kpi3C0104_002b	Ripristino funzionalità Sala parte impianti	entro 3 mesi dal Certificato di fine lavori
Kpi3C0104_003a	Relazione su ipotesi di applicazione misure di cui alla circolare AGID 2/2017, compresa analisi/proposta passaggio VDI (motivazioni-strategia di intervento - analisi costi/benefici)	Entro marzo
Kpi3C0104_003b	Realizzazione interventi secondo le scelte dell'amministrazione	Entro dicembre
Kpi3C0104_004a	Gestione operatività e soluzione problematiche dei vari uffici: realizzazione assistenza hardware, istruzioni operative, soluzione e gestione caso per caso e relazione finale su attività svolte	report
Kpi3C0104_004b	Analisi e avvio attività preliminari indispensabili per soluzioni tecniche gestione lavoro in modalità smartworking	immediata al verificarsi dello stato di emergenza
Kpi3C0104_005	Realizzazione e report annuale sulle attività svolte	report

Kpi3C0104_006	Realizzazione e report annuale sulle attività svolte	report
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3C0105</b> Presidio continuo alla gestione della riscossione	
<b>Descrizione</b>	<p>1) otenziamento attività di recupero incassi per diritto annuale - Annualità 2018: azioni dirette di gestione atti di accertamento e irrogazione sanzioni - Annualità 2019: gestione diretta del sollecito secondo le relative tempistiche.</p> <p>2) Digitalizzazione procedure dell'Ente con riferimento a: richieste di sgravi - insinuazioni fallimentari - rimborsi d'ufficio</p> <p>3) Gestione ruolo annualità 2018 in modo conseguente alle scelte effettuate in ordine alla verifiche ed attività di cui all'azione n. 1</p> <p>4) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 0,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3C0105_001a	Azioni dirette su incompleti e omessi 2018 per sollecito pre ruolo: entro 31 ottobre 2020 - previa verifica disposizioni normative vigenti per emergenza Covid-19 in tema di procedimenti sanzionatori	Entro ottobre
Kpi3C0105_001b	Primo sollecito 2019: entro 31 marzo - secondo sollecito entro 31 ottobre 2020 - previa verifica disposizioni normative vigenti per emergenza Covid-19 in tema di procedimenti sanzionatori	entro 31 marzo entro ottobre
Kpi3C0105_002	Digitalizzazione di almeno 70% delle pratiche di sgravi - insinuazioni - rimborsi sul relativo totale di pratiche gestite nel 2020	≥ 70%
Kpi3C0105_003	Gestione ruolo 2018: entro 31 dicembre 2020	Entro dicembre
Kpi3C0105_004	Realizzazione	Report annuale su attività svolte
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3D Trasparenza e anticorruzione</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3D0101</b> Trasparenza e anticorruzione	
<b>Descrizione</b>	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione alla luce della normativa vigente, delle delibera e delle Linee guida pubblicate da Anac. Conseguentemente all'adozione di linee guida in materia di whistleblowing, effettuata nel precedente anno allo scopo di disciplinare le modalità di gestione delle segnalazioni di illecito garantendo la riservatezza dell'identità del segnalante in ogni fase e le tutele introdotte dalla Legge 179/2017 di modifica dell'art. 54-bis del D.Lgs. 165/2001 (Testo Unico sul Pubblico Impiego), sarà data concreta attuazione alle scelte adottate anche dal punto di vista delle soluzioni tecnologiche più idonee, in linea con le indicazioni fornite da Anac.	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 0,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3D0101_001a	Whistleblowing: organizzazione di un evento di formazione per il personale della Camera e sul regolamento adottato dalla Giunta a dicembre 2019.	1 evento
Kpi3D0101_001b	Whistleblowing: Realizzazione della piattaforma informatica per il funzionamento delle segnalazioni relative	SI/NO
Kpi3D0101_002	Revisione codice di comportamento	SI/NO
Kpi3D0101_003	revisione carta dei servizi	SI/NO
Kpi3D0101_004	Adozione di un regolamento in materia di pantouflage	SI/NO

Kpi3D0101_005	Mantenimento del livello raggiunto di aggiornamento di Amministrazione Trasparente	SI/NO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3E 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.</b>		
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3E7101 Comunicazione e la sua strategia</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>1) COMUNICAZIONE - Il Piano triennale per l'informatica per la Pubblica Amministrazione, entrato in vigore nel 2019, tra i suoi obiettivi definisce le regole dell'interoperabilità, usabilità, e accompagna le amministrazioni nella realizzazione di servizi digitali secondo i bisogni degli utenti, al fine di incentivare la dematerializzazione e lo sviluppo dei servizi on line. Questi temi sono stati portati avanti negli anni dalla Camera di Commercio di Lucca attraverso la creazione sia della piattaforma Intranet che del sito web istituzionale, ma alla luce delle innovazioni digitali degli ultimi anni, si ha la necessità di adeguare le piattaforme alle ultime innovazioni prevedendo laddove necessario un aggiornamento, in grado di supportare nuovi applicativi informatici tali che consentano la realizzazione di documenti informatici e la digitalizzazione dei dati, sia per uno scambio della comunicazione interna, e gestione interna dei procedimenti, sia per la comunicazione esterna, ed in particolare per dare al cittadino un sempre maggior numero di servizi on line.</p> <p>2) La diffusione delle informazioni istituzionali legate alle attività dell'ente camerale e della sua partecipata Lucca Promos anche per il 2020 avverrà in un'ottica di comunicazione integrata multimediale, associando ai tradizionali mezzi di comunicazione la comunicazione digitale in tutte le sue forme (sito web, social networks, e-mail marketing, etc.).</p> <p>3) FONDAZIONE GIACOMO PUCCINI - A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera ha assunto il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale. La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere: la collaborazione del personale camerale avrà ad oggetto la gestione delle attività di animazione della casa museo, tra cui le attività didattiche, per le scuole e le famiglie, la gestione commerciale, la comunicazione web e social. Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini. L'ufficio prosegue anche per il 2020 l'attività di ufficio stampa, aggiornamento del sito web e amministrazione della pagina Facebook e delle altre pagine social (Google Plus, Youtube e Instagram) del Puccini Museum - Fondazione Giacomo Puccini.</p> <p>4) The lands of Giacomo Puccini - campagna di marketing territoriale. Il progetto, iniziato nel 2015, si è sviluppato per l'affermazione del brand territoriale attraverso campagna ADV su testate internazionali, presenza con dei pannelli promozionali degli eventi del territorio presso l'aeroporto di Pisa, il restyling del sito www.luccaterre.it, comunicazione social per l'affermazione di #puccinilands, attività di media relation con stampa nazionale ed internazionale, diffusione di materiale brandizzato sul territorio provinciale ed extra provinciale, oltre che internazionale. Per il 2020 le attività avviate proseguiranno, ed in particolare sarà prestata un'attenzione maggiore alla promozione del sito luccaterre.it/puccinilands.it e al suo aggiornamento (eventi del territorio), e saranno creati i canali social dedicati al brand, per far sì che la comunicazione diventi sempre più integrata e multimediale.</p> <p>5) Comunicazione eventi: Prosegue l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente, in particolare per il 2020 si prevede l'organizzazione della cerimonia di Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico, la collaborazione con l'Associazione Lucchesi nel mondo della Premiazione dei lucchesi che si sono distinti all'estero. Sarà curata con piano editoriale ad hoc la comunicazione del Desco, che per garantire la fidelizzazione del pubblico, sarà continua per tutto l'anno, prevedendo azioni di comunicazione sui temi dei sapori. In particolare potrà essere utilizzato tale canale anche per le tematiche di economia circolare nell'ambito del food e del turismo sostenibile, ricollegando la tematica anche sotto il brand The lands of Giacomo Puccini. L'ufficio sarà di supporto ai progetti delle singole aree dell'ente camerale che prevedono azioni di comunicazione mirata e strutturata.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 15.000,00 ONERI € 54.500,00 INVESTIMENTI € 20.000,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3E0101_001a	progetto aggiornamento intranet con evidenziati servizi/procedure che possono essere digitalizzate (richieste auto, programmazione camerale (progetti e loro rendicontazione), integrazione dei calendari con google calendar	Entro marzo

Kpi3E0101_001b	progetto dei servizi on line attivabili (richiesta patrocinio, richiesta sale, pagamento on line, automatismi con gedoc pe le richieste on line, procedimento di sgravio Diritto annuale, gestione domanda ed esito esame mediatori immobiliari, pagamento ssanzioni, richieste per partecipazione evento Desco (espositori - sponsor - eventi - partecipazioone contest)	Entro marzo
Kpi3E0101_001c	Predisposizione atto per il Dirigente per l'adozione della Social Media Policy camerale e per il Desco	Entro febbraio
Kpi3E0101_001d	Realizzazione dell'aggiornamento della Intranet, ed in particolare collegamento con la piattaforma lcsuite (Google mail + altre app) già attivata da Infocamere per tutto il personale camerale, e realizzazione nuova funzionalità Programmazione, per l'inserimento e la rendicontazione degli obiettivi, dei progetti e delle procedure trasversali, utili anche in fase di predisposizione della RPP. Realizzazione e inizio fase di test, in particolare per la nuova funzione Programmazione	entro settembre
Kpi3E0101_002	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 150 uscite (notizie pubblicate sul sito web + post sulla pagina social + promozione eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa + Comunicati stampa)	Entro dicembre
Kpi3E0101_003a	Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposposizione del piano di comunicazione integrata (campagna ADV, sito web e pagine social, cartelloni presso l'Areoporto di Pisa, distribuzione materiale) corredato da costi e tempistica	Entro maggio
Kpi3E0101_003b	presentazione ufficiale alla stampa e agli stakeholder del nuovo sito web puccinilands.it e sua promozione on line	Entro luglio
Kpi3E0101_004	costituzione della Commissione di coordinamento e promozione del brand The lands of Giacomo Puccini e suo insediamento	Entro settembre
Kpi3E0101_005	Proposta di piano di comunicazione de Il Desco 2020	Entro 10 aprile

### OBIETTIVO STRATEGICO 3F Innovazione normativa e miglioramento continuo

<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3F0101</b> Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerale, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Nel primo semestre 2020 la Camera di Commercio di Lucca adotterà il nuovo titolare ed il relativo Piano di fascicolazione; quest'attività avrà un forte impatto sugli uffici perché cambierà modalità operative consolidate e richiederà una maggiore responsabilizzazione dei vari operatori su aspetti chiave della gestione documentale anche in chiave privacy (visibilità, tempo di conservazione, criteri di fascicolazione). Sarà, dunque, necessario formare i colleghi ed affiancarli per un periodo di tempo. Inoltre Infocamere ha completato le funzionalità del portale Forever, pertanto si dovrebbe poter iniziare ad effettuare lo scarto informatico</p> <p>2) Nel 2019 è entrato in vigore il nuovo Piano triennale per l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione che incentiva la dematerializzazione e lo sviluppo di servizi on line. La Camera di Commercio continua a ricevere documenti cartacei e, nel caso di pec, riproduzione informatica di documenti analogici; in un'ottica di adeguamento alla normativa è necessario studiare con gli uffici coinvolti e con le Relazioni esterne come dematerializzare, come organizzare i servizi on line in maniera conforme al Codice dell'Amministrazione Digitale sfruttando al massimo le potenzialità di Gedoc di protocollazione e fascicolazione automatica</p> <p>3) Nel 2019 la Camera di Commercio ha ripreso dall'Archivio di Stato i fascicoli più antichi e ne ha iniziato l'inventariazione che, tramite l'acquisizione di risorse qualificate esterne, potrebbe essere conclusa nel 2020, Sempre nel 2019 ha ripreso a funzionare la Rete documentaria lucchese lato archivi, pertanto è possibile sfruttare quest'opportunità sia per la digitalizzazione delle immagini camerale che per la valorizzazione del patrimonio documentale comprensivo delle immagini.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 3.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3F0101_001a	Organizzazione, eventualmente in collaborazione con l'Archivio di Stato o con Infocamere, di uno o più incontri formativi su nozioni base di fascicolazione, sul nuovo titolare e sul nuovo Piano di fascicolazione	SI/NO
Kpi3F0101_001b	Affiancamento dei colleghi nei primi sei mesi di adozione del nuovo titolare e monitoraggio dell'attuazione del Piano di fascicolazione.	SI/NO

Kpi3F0101_001c	Effettuazione, entro l'anno, di almeno uno scarto di documenti informatici.	1 scarto
Kpi3F0101_001d	Verifica dei fascicoli e chiusura di quelli contenenti procedimenti conclusi alla data 31 dicembre 2019, compresi i fascicoli di competenza dell'ufficio. Comunicazione agli uffici elenco fascicoli ancora aperti con invito a verificare lo stato, ed eventualmente procedere alla chiusura degli stessi.	SI/NO
Kpi3F0101_001e	A seguito corso di aggiornamento nuova piattaforma Gedoc verifica del Manuale di Gestione del Protocollo e proposta di eventuale di aggiornamento. Predisposizione vademecum semplificato per i colleghi con indicazioni sulla creazione dei fascicoli e sull'invio di mail arrivate a mail non Pec per la protocollazione.	SI/NO
Kpi3F0101_002	Individuazione di almeno una tipologia di comunicazione via pec per la quale può essere attivata la protocollazione automatica e sua sperimentazione, in collaborazione con gli uffici	Entro giugno Entro dicembre
Kpi3F0101_003	Predisposizione della prefazione del volume di valorizzazione degli archivi, collaborazione ad altre attività legate alla valorizzazione del volume in pubblicazione nel corso dell'anno e degli archivi camerale anche con eventuali progetti legati alla didattica con alcune scuole secondarie di primo e di secondo livello grado della provincia di Lucca.	SI/NO
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>OP 3F0102</b> Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio.	
<b>Descrizione</b>	<p>1) Nel corso del 2019 si sono fatti numerosi progressi per adeguarsi al Gdpr con l'elaborazione di una metodologia per la valutazione del rischio, l'aggiornamento delle autorizzazioni ai dipendenti, la creazione del Registro dei trattamenti su Regi. E' necessario, però, creare, sul modello di altri enti camerale, una struttura di supporto al DPO che sia in grado di svolgere in autonomia, confrontandosi, ove necessario, con gli uffici ed i Dirigenti competenti, le seguenti attività: applicazione della metodologia di valutazione del rischio, aggiornamento del Registro dei trattamenti, stesura di Informative ove necessario.</p> <p>2) La Segreteria è un ufficio che ha puntato molto sulla dematerializzazione dei procedimenti e sulla digitalizzazione dei servizi. In questo ambito è necessario completare il processo, in ossequio alle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale, per quanto riguarda la firma digitale degli atti del Presidente. La digitalizzazione dei documenti presuppone anche la conservazione, organizzata secondo un'appropriata fascicolazione, frutto di una progettazione ad hoc, che comporta la formazione del fascicolo informatico e il tipo di conservazione.</p> <p>3) Nel 2019 il procedimento per la costituzione del Consiglio della Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest è stato sospeso in quanto il Tar del Lazio ha sollevato un questione di illegittimità costituzionale, la sentenza dovrebbe essere emessa nel 2020. Contemporaneamente all'interno del sistema camerale si sta lavorando ad un progetto di modifica della riforma camerale che richiede supporto agli organi, al Segretario ed alle associazioni di categoria. Nel 2020 si prevede un ulteriore lavoro di supporto a seconda dell'esito dei ricorsi.</p>	
<b>Risorse economiche</b>	PROVENTI € 0,00 ONERI € 1.000,00 INVESTIMENTI € 0,00	
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>
Kpi3F0102_001a	Applicazione della metodologia di valutazione del rischio sotto la supervisione del DPO e sentito il Segretario Generale.	entro giugno
Kpi3F0102_001b	Aggiornamento del Registro dei Trattamenti tenendo conto delle Linee guida di Unioncamere, dei risultati della Mappatura dei processi, del decreto sulle attività obbligatorie. Eventuale elaborazione o aggiornamento delle Informative in	uso entro giugno.
Kpi3F0102_001c	Sulla base degli Accordi, Protocolli, Convenzione in essere verificare, entro luglio, se è necessario disciplinare i rapporti tra l'ente camerale e soggetti terzi in materia di privacy. Formulare una proposta ai Dirigenti competenti	Entro dicembre
Kpi3F0102_002a	Applicazione della firma remota, in collaborazione con gli Uffici Firma Digitale e Funzioni Informatiche, per gli atti a firma del Presidente che non transitano da Sicra. Studio di fattibilità per consentire la firma remota su Sicra senza applicativi ad hoc. In collaborazione con l'ufficio Sistema informatico e Ufficio Registro Imprese.	SI/NO
Kpi3F0102_002b	Invio in conservazione sul portale Forever, attraverso la piattaforma di Gedoc, degli atti dal 2013 al 2019 (Determinazioni dirigenziali, Determinazioni Presidenziali, Delibere di Giunta, Delibere di Consiglio)	Entro maggio
Kpi3F0102_003	Supporto agli organi, alle associazioni di categoria, al Segretario Generale nel processo di riforma delle Camere di Commercio	Report finale

## 4. DALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ALLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

SEGRETARIO GENERALE – Dr. Roberto Camisi

Obiettivo individuale 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		15%
Descrizione	<p><b>1) Monitoraggio dei livelli di servizio</b> che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con gli standard di qualità nella Carta dei servizi camerale e con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati dall'Ente), affinché non si discostino da quelli individuati.</p> <p><b>2) Progetti di rilevazione dati:</b> Come ogni anno avranno luogo le rilevazioni dell'Osservatorio nazionale strutture e servizi, Pareto, Osservatorio bilanci ecc... Di rilievo l'attenzione richiesta all'intera struttura nel fornire i dati che verranno utilizzati per il processo di accorpamento.</p> <p><b>3) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013; L. 190/2012; D. Lgs. 97/2016):</b> collaborazione degli uffici con il Responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.</p> <p><b>4) Compliance normativa in materia di privacy:</b> Uno dei principi chiave del GDPR è l'accountability ovvero ciascun titolare deve esaminare i propri trattamenti, valutarne i rischi ed adottare misure tecniche ed organizzative appropriate per trattare i dati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, finalizzazione, privacy by design e privacy by default. L'anno scorso sono state definite le misure organizzative e ne è stata verificata l'applicazione con particolare riferimento alle informative, alla gestione del cartaceo, alla gestione del pc e delle credenziali. Quest'anno, sulla base della valutazione del rischio, l'attività si concentrerà sui seguenti aspetti: formazione del personale sulle tematiche della security awareness e del data breach; corretta fascicolazione dei documenti per consentire uno scarto conforme al regolamento</p>		
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	
kpi 1	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato;	≤10%	
kpi 2	Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati	SI/NO	
kpi 3	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione	SI/NO	
kpi 4a	Individuazione dei trattamenti a maggior rischio e definizione regole per la corretta fascicolazione	entro luglio	
kpi 4b	Monitoraggio sulla corretta fascicolazione dei trattamenti individuati:	report finale (uff. Protocollo)	
kpi 4c	Definizione di una procedura di data breach	entro luglio	
kpi 4d	Partecipazione di almeno 80% del personale agli incontri in materia di security awareness	entro ottobre	
kpi 4e	Monitoraggio sulla corretta applicazione della procedura data breach	entro dicembre (del DPO)	

<b>Obiettivo individuale 2</b>	LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE		15%
<b>Descrizione</b>	<p>1) Nel mese di novembre 2016 con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto Legislativo n. 219/2016, si è completato il quadro normativo che ha sancito la revisione del sistema camerale italiano. Con il Decreto del MISE 16/02/2018 che accoglie la proposta di razionalizzazione organizzativa presentata da Unioncamere Nazionale, la Camera di Lucca viene accorpata con quelle di Massa Carrara e di Pisa, nella CCIAA della Toscana Nord-Ovest, la cui procedura di costituzione è stata avviata il 1° marzo 2018. In data 30 aprile, il TAR Lazio, chiamato a giudicare i ricorsi presentati da alcune Camere di Commercio, tra le quali c'è anche la Camera di Commercio di Massa Carrara, ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale.</p> <p>In attesa del pronunciamento della Corte Costituzionale, nel 2020 si dovrà comunque dedicare attenzione all'attuazione delle attività propedeutiche all'accorpamento e a quelle di armonizzazione delle funzioni, dei procedimenti e dei regolamenti con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per uniformare il più possibile i vari aspetti operativi e gestionali.</p> <p>2) Al fine di supportare il processo di attuazione della riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale articolata in un insieme integrato di attività progettuali che vanno dalla ricognizione e mappatura dei profili professionali (attuali ed in divenire) alla realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale.</p> <p>Assunto alla base di tale progetto è la valorizzazione del capitale umano sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze e per favorire il necessario collante tra le diverse componenti del sistema, fattore critico di successo per implementare il "nuovo modello" di Sistema camerale delineato dalla Riforma.</p> <p>Negli ultimi mesi del 2017 hanno preso avvio i percorsi formativi per accelerare l'acquisizione delle competenze necessarie all'esercizio delle nuove funzioni assegnate dalla riforma e, in generale, per facilitare il cambiamento e condividere il rinnovato approccio alle diverse linee di servizio. Tali percorsi sono attualmente in corso e proseguiranno anche nel 2020.</p> <p>Oltre all'impegno richiesto a tutto il personale di seguire questa tipologia di corsi molto impegnativa, garantendo la regolare funzionalità degli uffici, si prosegue con la gestione accentrata dell'intero progetto formativo allo scopo di garantire la certificazione delle ore seguite in modalità web conference e/o differita, mantenere i continui rapporti con Unioncamere ed ottenere la certificazione delle competenze acquisite.</p> <p>3) Individuazione di misure organizzative e adozione di atti e regolamenti allo scopo di recuperare efficienza e mantenere inalterati i livelli di servizio considerate le intervenute e le previste riduzioni di organico, anche nell'ottica di migliorare la collaborazione tra il personale camerale e quello delle partecipate totalitarie.</p>		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	
kpi 1	Attiva partecipazione dell'intera struttura a tutte le azioni utili ai fini del percorso di accorpamento: partecipazione ad incontri con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per la definizione di un percorso tendente ad uniformare attività, procedimenti, aspetti organizzativi e gestionali	report finale del Segretario generale	
kpi 2	Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici	report finale (uff. Personale)	
kpi 3	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Relazione sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza.	SI/NO	
<b>Obiettivo individuale 3</b>	RIORGANIZZAZIONE ENTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19		25%
<b>Descrizione</b>	L'evolversi della situazione di emergenza epidemiologica, in considerazione della necessità ed urgenza di contenere gli effetti negativi della diffusione del virus COVID19, ha portato all'adozione di numerosi interventi normativi, sia di rango primario che secondario, tutti orientati ad una decisa spinta verso		

	<p>l'adozione di modalità di lavoro agile per le PA.</p> <p>La Camera di Commercio di Lucca ha risposto in maniera tempestiva ed efficace a questa emergenza. In tempi brevissimi è riuscita a rivedere completamente la propria organizzazione ricorrendo allo smart working per il 100% del personale non dirigenziale. La Camera ha potuto contare sull'atteggiamento disponibile, responsabile e competente del proprio personale che si è immediatamente adattato alla nuova organizzazione garantendo un adeguato livello dei servizi camerali.</p> <p>Attualmente l'Italia è entrata nella fase 3 dell'emergenza epidemiologica, la fase della ripartenza economica, in cui è necessario riprogettare l'organizzazione dell'attività lavorativa con modalità diverse ed innovative rispetto a quelle utilizzate fino ad oggi, allo scopo di tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori ed utenti e contestualmente partecipare attivamente alla ripresa dell'economia italiana.</p>		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	
kpi 1	attivazione dello smart working per il 100% del personale non dirigenziale mediante la sottoscrizione di singoli accordi contrattuali per i periodi di volta in volta obbligatori e/o ritenuti utili	100% personale	
kpi 2	monitoraggio settimanale delle attività svolte in smart working mediante elaborazione della relativa reportistica da parte di ciascun dipendente	SI/NO	
kpi 3	adozione del Protocollo anticontagio previa condivisione con le organizzazioni sindacali	SI/NO	
kpi 4	sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di smart working, definizione di una ipotesi di modello organizzativo che consenta in modo proficuo di continuare con il suo utilizzo anche al termine del periodo di emergenza.	SI/NO	
<b>Obiettivo individuale 4</b>	COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2020 STABILITI DALLA GIUNTA		25%
<b>Descrizione</b>	Assicurare e garantire il conseguimento degli obiettivi programmatici dell'Ente, coinvolgendo nei processi decisionali l'intera struttura direzionale		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	
kpi 1	Realizzazione degli obiettivi di Ente n. 3- 4-5-6 del 2020 deliberati dalla Giunta	≥ 90%	
<b>Obiettivo individuale 5</b>	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2020 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE. COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI TOTALITARIE		20%
<b>Descrizione</b>	<p>1) Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p> <p>2) Coordinamento e supervisione delle attività delle partecipate totalitarie definite nei rispettivi documenti programmatici approvati dalla Giunta.</p> <p>Controllo sulla corretta attuazione del modello organizzativo delle partecipate totalitarie della Camera.</p> <p>3) Definizione dei profili privacy in occasione di contratti e convenzioni - In caso di contratti e convenzione può capitare che soggetti esterni trattino dati personali per conto della Camera di Commercio (Responsabili ex art 28 gdpr) o insieme alla Camera di Commercio (cotitolari). In questi casi è necessario che il Dirigente competente, in attuazione della Delibera di Giunta 34 del 2018, proceda o alla designazione del Responsabile ex art. 28 o alla predisposizione di un accordo di cotitolarità adeguando il modello predisposto da Unioncamere nazionale</p>		

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	
kpi 1	realizzazione degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2020, il preventivo economico e il budget direzionale	≥ 90%	
kpi 2	relazione semestrale alla Giunta sui risultati conseguiti	2	
kpi 3a	inserire nel 100% degli atti che comportano contratti o convenzioni un capoverso in cui dare atto dell'eventuale trattamento di dati personali per conto e/o insieme alla CCIAA e di come si intende regolamentarlo e perchè.	100%	
kpi 3b	contestualmente alla firma del contratto procedere alla nomina a responsabile ex art 28 (se necessario) e fascicolare la nomina in apposito fascicolo Gedoc visibile a tutti. Aggiornare, se necessario, Registro dei trattamenti ed informative relative.	SI/NO	
kpi 3c	allegare una bozza di accordo di cotitolarità (ove necessario) alla delibera di approvazione della convenzione/protocollo e procedere alla sua formalizzazione entro tre mesi dall'entrata in vigore del protocollo/convenzione con conseguente aggiornamento del Registro dei trattamenti e delle informative relative.	SI/NO	

## DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA, STUDI, POLITICHE ECONOMICHE, REGOLAZIONE MERCATO E AMMINISTRAZIONE – Dr.ssa Alessandra Bruni

<b>Obiettivo individuale 1</b>	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE	15%
<b>Descrizione</b>	<p><b>1) Monitoraggio dei livelli di servizio</b> che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con gli standard di qualità nella Carta dei servizi camerale e con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati dall'Ente), affinché non si discostino da quelli individuati.</p> <p><b>2) Progetti di rilevazione dati:</b> Come ogni anno avranno luogo le rilevazioni dell'Osservatorio nazionale strutture e servizi, Pareto, Osservatorio bilanci ecc... Di rilievo l'attenzione richiesta all'intera struttura nel fornire i dati che verranno utilizzati per il processo di accorpamento.</p> <p><b>3) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013; L. 190/2012; D. Lgs. 97/2016):</b> collaborazione degli uffici con il Responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.</p> <p><b>4) Compliance normativa in materia di privacy:</b> Uno dei principi chiave del GDPR è l'accountability ovvero ciascun titolare deve esaminare i propri trattamenti, valutarne i rischi ed adottare misure tecniche ed organizzative appropriate per trattare i dati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, finalizzazione, privacy by design e privacy by default. L'anno scorso sono state definite le misure organizzative e ne è stata verificata l'applicazione con particolare riferimento alle informative, alla gestione del cartaceo, alla gestione del pc e delle credenziali. Quest'anno, sulla base della valutazione del rischio, l'attività si concentrerà sui seguenti aspetti: formazione del personale sulle tematiche della security awareness e del data breach; corretta fascicolazione dei documenti per consentire uno scarto conforme al regolamento 679/2016.</p> <p><b>5) Nel mese di novembre 2016 con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto Legislativo n. 219/2016, si è completato il quadro normativo che ha sancito la <b>revisione del sistema camerale italiano</b>. Con il Decreto del MISE 16/02/2018 che accoglie la proposta di razionalizzazione organizzativa presentata da Unioncamere Nazionale, la Camera di Lucca viene accorpata con quelle di Massa Carrara e di Pisa, nella CCIAA della Toscana Nord-Ovest, la cui procedura di costituzione è stata avviata il 1° marzo 2018. In data 30 aprile, il TAR Lazio, chiamato a giudicare i ricorsi presentati da alcune Camere</b></p>	

di Commercio, tra le quali c'è anche la Camera di Commercio di Massa Carrara, ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale.

In attesa del pronunciamento della Corte Costituzionale, nel 2020 si dovrà comunque dedicare attenzione all'attuazione delle attività propedeutiche all'accorpamento e a quelle di armonizzazione delle funzioni, dei procedimenti e dei regolamenti con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per uniformare il più possibile i vari aspetti operativi e gestionali.

**6)** Al fine di supportare il processo di attuazione della riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale articolata in un insieme integrato di attività progettuali che vanno dalla ricognizione e mappatura dei profili professionali (attuali ed in divenire) alla realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale.

Assunto alla base di tale progetto è la **valorizzazione del capitale umano** sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze e per favorire il necessario collante tra le diverse componenti del sistema, fattore critico di successo per implementare il "nuovo modello" di Sistema camerale delineato dalla Riforma.

Negli ultimi mesi del 2017 hanno preso avvio i percorsi formativi per accelerare l'acquisizione delle competenze necessarie all'esercizio delle nuove funzioni assegnate dalla riforma e, in generale, per facilitare il cambiamento e condividere il rinnovato approccio alle diverse linee di servizio. Tali percorsi sono attualmente in corso e proseguiranno anche nel 2020.

Oltre all'impegno richiesto a tutto il personale di seguire questa tipologia di corsi molto impegnativa, garantendo la regolare funzionalità degli uffici, si prosegue con la gestione accentrata dell'intero progetto formativo allo scopo di garantire la certificazione delle ore seguite in modalità web conference e/o differita, mantenere i continui rapporti con Unioncamere ed ottenere la certificazione delle competenze acquisite.

**7) Individuazione di misure organizzative** e adozione di atti e regolamenti allo scopo di recuperare efficienza e mantenere inalterati i livelli di servizio considerate le intervenute e le previste riduzioni di organico, sia nell'ottica di migliorare la collaborazione tra il personale camerale e quello delle partecipate totalitarie.

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	
kpi 1	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato;	≤10%	
kpi 2	Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati	SI/NO	
kpi 3	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione	SI/NO	
kpi 4a	Individuazione dei trattamenti a maggior rischio e definizione regole per la corretta fascicolazione	entro luglio	
kpi 4b	Monitoraggio sulla corretta fascicolazione dei trattamenti individuati:	report finale (uff. Protocollo)	
kpi 4c	Definizione di una procedura di data breach	entro luglio	
kpi 4d	Partecipazione di almeno 80% del personale agli incontri in materia di security awareness	entro ottobre	
kpi 4e	Monitoraggio sulla corretta applicazione della procedura data breach	entro dicembre (del DPO)	
kpi 6	Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici	report finale (Uff. Personale)	
kpi 7	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Relazione sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza.	SI/NO	

<b>Obiettivo individuale 2</b>	RIORGANIZZAZIONE ENTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19		30%
<b>Descrizione</b>	<p>L'evolversi della situazione di emergenza epidemiologica, in considerazione della necessità ed urgenza di contenere gli effetti negativi della diffusione del virus COVID19, ha portato all'adozione di numerosi interventi normativi, sia di rango primario che secondario, tutti orientati ad una decisa spinta verso l'adozione di modalità di lavoro agile per le PA.</p> <p>La Camera di Commercio di Lucca ha risposto in maniera tempestiva ed efficace a questa emergenza. In tempi brevissimi è riuscita a rivedere completamente la propria organizzazione ricorrendo allo smart working per il 100% del personale non dirigenziale. La Camera ha potuto contare sull'atteggiamento disponibile, responsabile e competente del proprio personale che si è immediatamente adattato alla nuova organizzazione garantendo un adeguato livello dei servizi camerali.</p> <p>Attualmente l'Italia è entrata nella fase 3 dell'emergenza epidemiologica, la fase della ripartenza economica, in cui è necessario riprogettare l'organizzazione dell'attività lavorativa con modalità diverse ed innovative rispetto a quelle utilizzate fino ad oggi, allo scopo di tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori ed utenti e contestualmente partecipare attivamente alla ripresa dell'economia italiana.</p>		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	
kpi 1	attivazione dello smart working per il 100% del personale non dirigenziale mediante la sottoscrizione di singoli accordi contrattuali per i periodi di volta in volta obbligatori e/o ritenuti utili	100% personale	
kpi 2	monitoraggio settimanale delle attività svolte in smart working mediante elaborazione della relativa reportistica da parte di ciascun dipendente	SI/NO	
kpi 3	adozione del Protocollo anticontagio previa condivisione con le organizzazioni sindacali	SI/NO	
kpi 4	sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di smart working, definizione di una ipotesi di modello organizzativo che consenta in modo proficuo di continuare con il suo utilizzo anche al termine del periodo di emergenza.	SI/NO	
<b>Obiettivo individuale 3</b>	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2020 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE.		20%
<b>Descrizione</b>	<p>Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste.</p> <p>Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p>		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	
kpi 1	Realizzazione degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2020, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente)	≥ 90%	

<b>Obiettivo individuale 4</b>	ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA; PER L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA		15%
<b>Descrizione</b>	<p><b>1)</b> Esercizio delle funzioni di <b>responsabile della trasparenza</b> dell'attività amministrativa (in applicazione del D.Lgs 33/2013) e di <b>responsabile della prevenzione e della corruzione</b> (in applicazione della Legge 190/2012).          Coordinamento e supervisione delle attività svolte in materia di trasparenza e anticorruzione dalle due controllate Lucca Promos e Lucca InTec. Avvio operativo norme in materia di "whistleblowing".</p> <p><b>2)</b> Individuazione di <b>misure organizzative</b> e <b>adozione atti e regolamenti</b> per le aree anagrafico-certificativa, di regolazione del mercato e amministrazione allo scopo di:          - recuperare efficienza sia in vista di possibili riduzioni di organico (es. per mobilità), sia nell'ottica di effettuare attività preparatorie e propedeutiche all'accorpamento con le Cciao di PI e MS;          - avviare o proseguire un processo di confronto con le altre Camere accorpate nonché di possibile revisione di procedure e prassi nei settori di competenza allo scopo di rendere in futuro più rapida ed efficace l'unificazione dei servizi, nell'interesse dell'utenza.</p> <p><b>3) Partecipazione ad iniziative di e. gov. e di agenda digitale</b> allo scopo di implementare i rapporti di collaborazione con gli Enti locali nell'ambito delle funzioni amministrative (in part. i SUAP); promozione, adesione e avvio di progetti volti a favorire la realizzazione del fascicolo informatico di impresa; diffusione della cultura digitale tra le imprese e all'interno dello stesso circuito delle Pubbliche Amministrazioni del territorio, anche collaborando a livello di sistema alla realizzazione di programmi nazionali (per esempio SPID, nuovi dispositivi per la firma elettronica remota, cassetto digitale dell'imprenditore ecc.), con l'obiettivo di accelerare i processi di digitalizzazione e innovazione dei servizi.</p> <p><b>4) Azioni nell'ambito della regolazione e tutela del mercato:</b> Primo avvio operativo dell'Organismo di formazione ADR CAM; Partecipazione, in collaborazione con la Prefettura, alla revisione e prima attivazione del Protocollo di Legalità sottoscritto tra i due Enti, e altri aderenti, fin dal 2015, con la previsione dell'avvio di nuove funzioni e l'ingresso di nuovi soggetti (in particolare, Abi), e con riqualificazione delle attività dello Sportello Sovraindebitamento e il primo coinvolgimento dello Sportello Impresa (presso Ufficio Sviluppo Imprenditoriale).</p> <p><b>5) Ottimizzazione dell'attività amministrativa.</b> mantenimento dell'efficienza dei servizi interni in un contesto di trasformazione e di possibili evoluzioni normative (possibile entrata in vigore del nuovo regolamento di contabilità, adozione Mopa per l'avvio dei pagamenti tramite pagoPA, disposizioni varie in materia di sospensione procedimenti amministrativi, in materia di protesti ecc. a seguito emergenza epidemiologica; determinazione delle nuove modalità di effettuazione delle prove di esame per aspiranti mediatori ecc.). Attività di coordinamento e impulso in particolare nell'ambito della gestione immobiliare dell'Ente e del monitoraggio delle entrate.</p> <p><b>6) Definizione dei profili privacy in occasione di contratti e convenzioni</b> - In caso di contratti e convenzione può capitare che soggetti esterni trattino dati personali per conto della Camera di Commercio (Responsabili ex art 28 gdpr) o insieme alla Camera di Commercio (cotitolari). In questi casi è necessario che il Dirigente competente, in attuazione della Delibera di Giunta 34 del 2018, proceda o alla designazione del Responsabile ex art. 28 o alla predisposizione di un accordo di cotitolarità adeguando il modello predisposto da Unioncamere nazionale.</p>		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	

kpi 1	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione. Attivazione del sistema informatico atto a recepire segnalazioni in grado di garantire la necessaria riservatezza. Formazione indirizzata a tutti gli addetti camerali.	SI/NO	
kpi 2	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione o revisione procedure (determinazioni dirigenziali e atti interni di servizio) e relazione sulle attività svolte e i benefici conseguiti.	SI/NO	
Kpi 3	Realizzazione di azioni significative da rendicontare nell'ambito del progetto al Fondo di perequazione 2016 (Progetto Turismo e Progetto Economia circolare) e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti).	$\geq 2$	
Kpi 4a	Primo avvio operativo dell'Organismo di Formazione ADR CAM (attivazione corsi di formazione)	$\geq 1$	
Kpi 4b	Presentazione alla Giunta per l'approvazione del nuovo Protocollo di Legalità entro 30 giorni dall'invio da parte della Prefettura del testo preventivamente autorizzato dal Ministero dell'Interno e prime istruzioni a Sportello Sovraindebitamento e Sportello Imprese nei successivi 20 giorni	Entro 30 gg Entro 20 gg	
Kpi 5	Avvio lavori di ristrutturazione della Sala Fanucchi entro l'anno. Coordinamento, verifica e controllo di tutte le attività necessarie e finalizzate ad una nuova destinazione d'uso dell'Istituto Giorgi.	SI/NO	
Kpi 6a	inserire nel 100% degli atti che comportano contratti o convenzioni un capoverso in cui dare atto dell'eventuale trattamento di dati personali per conto e/o insieme alla CCIAA e di come si intende regolamentarlo e perchè.	100%	
Kpi 6b	contestualmente alla firma del contratto procedere alla nomina a responsabile ex art 28 (se necessario) e fascicolare la nomina in apposito fascicolo Gedoc visibile a tutti. Aggiornare, se necessario, Registro dei trattamenti ed informative relative.	SI/NO	
Kpi 6c	allegare una bozza di accordo di cotitolarità (ove necessario) alla delibera di approvazione della convenzione/protocollo e procedere alla sua formalizzazione entro tre mesi dall'entrata in vigore del protocollo/convenzione con conseguente aggiornamento del Registro dei trattamenti e delle informative relative.	SI/NO	