OBIETTIVO 2019 N. 1 di Ente	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
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio 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. **2) Progetti di rilevazione dati:** 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. **3) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013; L. 190/2012; D. Lgs. 97/2016):** collaborazione degli uffici con il Responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione. **4) Compliance normativa in materia di privacy:** a maggio 2018 è entrato pienamente in vigore il regolamento 679/2016 sulla privacy noto come GDPR ed a settembre è stato modificato il Codice della Privacy per adeguarlo alla nuova normativa europea, pertanto il quadro di riferimento entro cui operare è completo. 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. Per adempiere a tali obblighi è necessario adottare un insieme di misure organizzative che i dipendenti sono tenuti a rispettare.
indicatori	**1)** Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato; **2)** Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati; **3)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione; **4a)** Definizione delle misure entro febbraio **4b)** Presentazione delle misure organizzative entro marzo **4c)** Verifiche trimestrali sulla prima applicazione delle misure organizzative per quanto riguarda le informative, l'acquisizione del consenso, la custodia del cartaceo, la gestione del pc e delle credenziali, la riservatezza dei documenti su gedoc
Nota	Azione 1): con successiva determina del Segretario generale si procederà a revisionare/confermare i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

OBIETTIVO 2019 N. 2 di Ente	LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE
Dettagliata descrizione attività	**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 8/08/2017 "Rideterminazione circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove Camere di commercio e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale" 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 nel gennaio 2018. Attualmente si è in attesa delle decisione del TAR del 30 gennaio 2019 sul ricorso presentato dalla Camera di Commercio di Massa Carrara avverso la procedura di accorpamento, ma è presumibile che il processo si concluda entro la seconda metà del 2019. Pertanto, nel 2019 si dovrà dedicare attenzione all'attuazione delle previsioni normative che disciplinano le modalità per la costituzione del nuovo ente con particolare riferimento alle necessarie attività propedeutiche. Avvio delle attività 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. **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. 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* (da 40 a 80 ore ciascuno, con obbligo di frequenza ad almeno il 70% delle ore) per accelerare l'acquisizione delle competenze necessarie all'esercizio delle nuovi funzioni assegnate dalla riforma e, in generale, per facilitare il cambiamento e condividere il rinnovato approccio alle diverse linee di servizio. Percorsi che sono proseguiti nel 2018 e continueranno anche per tutto il 2019. 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. **3)** Individuazione di misure organizzative e adozione di atti e regolamenti allo scopo di recuperare efficienza e mantenere inalterati i livelli di servizio sia in vista di possibili riduzioni di organico (ad es. per mobilità), sia nell'ottica di effettuare attività preparatorie e propedeutiche all'accorpamento con le Cciaa di MS e PI;

indicatori	**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 **2)** Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici – report finale elaborato dall'ufficio Personale **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.

OBIETTIVO 2019 N. 3 di Ente	LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA
Dettagliata descrizione attività	**1) Polo Tecnologico Lucchese –** Sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici con realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa. **2) Polo Tecnologico Lucchese – sviluppo dei contenuti:** Prosecuzione dell'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; collaborazione con il Comune di Capannori per il popolamento del relativo incubatore. Completamento delle attività previste dal progetto Retic vinto sul bando comunitario del programma transfrontaliero Italia-Francia Marittimo e valutazione dell'opportunità di partecipare ad ulteriori bandi. Partecipazione ai lavori della Commissione regionale dei Poli Tecnologici della Costa per contribuire alla definizione di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione. Relativamente all'edificio Polo 2, dedicato ad ospitare aziende in incubazione ed in accelerazione, ci si propone anche tramite un'intensa attività di scouting, di incrementare il numero delle aziende insediate e la superficie di spazi da queste occupata secondo quanto previsto dal centro di costo specifico del piano operativo 2019 della partecipata.
indicatori	**1)** Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici con realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa, come da cronoprogramma della stazione appaltante. **2a)** Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up. **2b)** Ultimazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero nel rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.

OBIETTIVO 2019 N. 4 di Ente	REALIZZAZIONE DEI PROGETTI DI SISTEMA DI LIVELLO NAZIONALE E REGIONALE: 1) PUNTO IMPRESA DIGITALE 2) I SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO ED ALLE PROFESSIONI 3) VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE ED ALLA PROMOZIONE DEL TURISMO
Dettagliata descrizione attività	La legge di riforma del sistema camerale ha riscritto l'articolo 18, comma 10, della legge 580/1993 come segue: "Per il finanziamento di programmi e progetti presentati dalle Camere di Commercio, condivisi con le Regioni ed aventi per scopo la promozione dello sviluppo economico e l'organizzazione di servizi alle imprese, il Ministro dello sviluppo economico, su richiesta di Unioncamere, valutata la rilevanza dell'interesse del programma o del progetto nel quadro delle politiche strategiche nazionali, può autorizzare l'aumento, per gli esercizi di riferimento, della misura del diritto annuale fino ad un massimo del 20%". Pertanto, nel 2017, il MISE ed Unioncamere Nazionale hanno concordato la realizzazione di Progetti di sistema, di livello nazionale, da finanziarsi attraverso il possibile incremento del 20% del diritto annuale relativamente ai temi di Industria 4.0 e dei servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni; a questi le singole Camere possono aggiungere un progetto nell'ambito della valorizzazione del patrimonio culturale e/o della promozione del turismo. I progetti sono stati proposti a livello nazionale con un orizzonte temporale di sviluppo triennale, la Camera di Commercio di Lucca, con Delibera di Consiglio n. 15 del 10 novembre u.s., ha approvato la realizzazione dei progetti "Punto impresa digitale", "I servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni", "Valorizzazione del patrimonio culturale ed alla promozione del turismo" relativamente agli anni 2018-2019, autorizzati con Decreto MISE pubblicato sulla Gazzetta ufficiale in data 20 aprile 2018.
indicatori	Progetti "Punto impresa digitale", "I servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni", "Valorizzazione del patrimonio culturale ed alla promozione del turismo": 1) Definizione delle azioni di dettaglio e del relativo cronoprogramma; 2) Realizzazione del cronoprogramma 3) report semestrale in Giunta sui risultati conseguiti

OBIETTIVO 2019 N. 5 di Ente	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
Dettagliata descrizione attività	**1)** Esercizio delle funzioni **di responsabile della trasparenza** dell'attività amministrativa (in applicazione del D.Lgs 33/2013) e di **responsabile della prevenzione e della corruzione** (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. **2)** Individuazione di **misure organizzative** e adozione **atti e regolamenti** per le aree anagrafico-certificativa, di regolazione del mercato e amministrazione allo scopo di: - recuperare efficienza sia in vista di possibili riduzioni di organico (ad es. per mobilità), sia nell'ottica di effetturare attività preparatorie e propedeutiche all'accorpamento con le Cciaa di PI e MS; - avviare o proseguire un processo di confronto con le altre Camere accorpande 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. **3) Partecipazione ad iniziative di e. gov. e di agenda digitale** allo scopo di iimplementare 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. **4) Azioni nell'ambito della regolazione e tutela del mercato:** promozione dell'Organismo di mediazione camerale e del servizio di risoluzione delle liti tra consumatori e imprese; realizzazione di iniziative nell'ambito della tutela del mercato anche in collaborazione con altri enti, associazioni e Ordini professionali; prima applicazione del Decreto lgs. di riforma delle procedure concorsuali, realizzazione di attività divulgativa e formativa a riguardo sia verso addetti camerali comunque interessati che utenza esterna. **5) Ottimizzazione dell'attività amministrativa.** 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).

	Attività di coordinamento e impulso in particolare nell'ambito della gestione immobiliare dell'Ente e del monitoraggio delle entrate.
indicatori	**1)** Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione. **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. **3)** Realizzazione di almeno due azioni significative da rendicontare nell'ambito del progetto al Fondo di perequazione 2016 e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti). **4a)** Realizzazione di almeno due iniziative promozionali dei servizi camerali in materia di media/conciliazione e sovraindebitamento. **4b)** Costituzione dell'Organismo di Formazione in materia di mediazione presso la Cciaa di Lucca e sua iscrizione del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia. **5)** Realizzazione lavori di ristrutturazione della Sala Fanucchi.

OBIETTIVO 2019 N. 6 di Area	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2019 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata descrizione attività	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 il budget assegnato anche attraverso il costante controllo dei fabbisogni di risorse, rilevare gli scostamenti ed eventualmente intraprendere azioni correttive
indicatori	Realizzazione di almeno il 90% degli obiettivi assegnati alla struttura che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2019, il preventivo economico e il budget direzionale;