REPORT SUI RISULTATI SEMESTRALI OBIETTIVI/PROGETTI PIANO PERFORMANCE 2016 - 2018

Area Strategica 1 . Competitività del territorio

Obiettivo strategico 1A.
Programmazione territoriale: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.

Programma strategico 1A01.
Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a:
– raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario;
– aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento;

INDICATORE STRATEGICO 2016	STATO DI ATTUAZIONE
1A-I01 - Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report	in corso
1A-I02 - Promozione ed attuazione delle politiche concertate sui settori selezionati - report	in corso

Progetto 1A0101 - Proposte per nuove politiche di sviluppo

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture: report; realizzazione di almeno 1 incontro con i colleghi dell'area Promozione e di almeno 4 newsletter	22 modifiche a sito intranet portale – 1 newsletter
indicatore 1b)	Primo avvio delle nuove modalità di lavoro del comitato infrastrutture – realizzazione di al meno due incontri;	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 2a)	Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Monitoraggio finale	in corso
indicatore 2b)	Organizzazione di un evento volto a diffondere la conoscenza della normativa relativa al sovraindebitamento ed a promuovere l'apertura di Sportelli sul territorio e le relative attività di assistenza e di orientamento verso l'Organismo di composizione della crisi - entro giugno.	30-giu
indicatore 2c)	Predisposizione di una bozza di "Istruzioni operative" per gli addetti agli Sportelli per la prevenzione dell'usura e del sovraindebitamento, da sottoporre all'attenzione degli Enti firmatari del protocollo - entro marzo	febbraio
indicatore 3)	Collaborazione alle attività di rilevazione, partecipazione alla lettura dei risultati e al commento degli stessi. - Report attività svolte	RICHIESTA MODIFICA

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.

Programma strategico 1B01. Attuazione dei progetti di e-government. La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.
Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese).
Sarà assicurato il supporto agli organi camerali 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.

INDICATORE STRATEGICO 2016	STATO DI ATTUAZIONE
1B-I01 - Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati tramite l'accesso telematico e il riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica con azioni di sensibilizzazione per la fruizione.	in corso

Progetto 1B0101 - Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Redazione di una bozza del modello entro marzo, da definire compiutamente entro la fine dell'anno con la revisione dell'impostazione e del contenuto delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2015" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2015", e dei documenti di	marzo
indicatore 2)	Restyling informatico e grafico del sito www.luccaimprese.it	in corso
indicatore 3)	Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati statistici tramite l'accesso telematico e il riutilizzo (opendata) in risposta alla domanda di informazione statistica, comprensiva di azioni di sensibilizzazione per la relativa fruizione. Redazione della relazione finale entro il 31 dicembre.	in corso
indicatore 4)	Aggiornamento della banca dati tramite la consultazione del registro camerale, sopralluoghi nel centro storico all'interno delle mura urbane e l'utilizzo del servizio Google Maps (Street View),	RICHIESTA MODIFICA

Obiettivo strategico 1C.
Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti
(eliminato a partire dal 2016 con delibera di Consiglio del 21/12/2015)

Programma strategico 1C01.
Il programma prevede due linee di intervento tese da un lato a sviluppare prodotti camerali esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. Dall'altro, mira a valorizzare i riconoscimenti attribuiti dal sistema camerale, come ad es. nella cerimonia della Fedeltà al Lavoro, e a creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerali ed altro.
Entrambe le linee di azione saranno caratterizzate dalla costante ricerca di sinergie con tutti i soggetti pubblici e privati competenti sulle tematiche in oggetto.

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.		**Programma strategico 1D01.** La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerali, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
1D-I01 - Realizzazione campagne di promozione/informazione: => 2	n. 2 campagne promozionali	
1D-I02 - Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (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 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Il voto medio è 4,80 sia per organismo che per il mediatore	

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Monitoraggio qualità servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction - risultato atteso: non inferiore a tre (scala da uno a cinque) 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 tre (scala da uno a sei) sull'attività del mediatore.	Il voto medio è 4,80 sia per organismo che per il mediatore
Indicatore 2)	Monitoraggio dell'attività di mediazione svolta presso la sede di Viareggio in applicazione delle linee guida adottate nel 2015; eventuale revisione delle soluzioni organizzative adottate; addestramento di ulteriori tre mediatori rispetto all'anno precedente per la verbalizzazione degli incontri senza l'assistenza della segreteria.	2 incontri svolti senza la segreteria in applicazione linee guida 2015; revisione linee guida
indicatore 3)	Svolgimento di un modulo di 9 ore di aggiornamento per mediatori, ai sensi dell'art. 18, co. 2, lett. g, del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180	2 maggio 2016: 30 mediatori formati
Indicatore 4)	Azione di promozione della mediazione: organizzazione di un seminario sul tema dell'usucapione e dei diritti reali immobiliari ed almeno due campagne CRM	n. 2 campagne promozionali
Indicatore 5)	Redazione di un Regolamento/Criteri direttivi in materia sanzionatoria.	in corso

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.).		**Programma strategico 1E01.** 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.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
1E-I01 - Monitoraggio qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	in corso	
1E-I02 - Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	n. 2	

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Predisposizione di un questionario, entro marzo, da somministrare all'utenza, da aprile a ottobre, per raccogliere le esigenze e predisporre un piano di intervento entro l'anno.	predisposto questionario entro marzo;
indicatore 1b)	Predisporre un'ipotesi di accordo con i consulenti che aderiscono alla convenzione regionale per concordare tariffe agevolate, entro maggio.	01-giu
indicatore 1c)	attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione: due seminari e almeno due campagne CRM.	n. 2 seminari
indicatore 2a)	Progetto di formazione per gli aspiranti Ispettori Metrici in affiancamento all'agente metrico da predisporre entro marzo 2016.	marzo
indicatore 2b)	Monitoraggio della qualità del servizio: completa attuazione del Piano di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste per l'annualità 2016 – Report finale	in corso

Obiettivo strategico 1F. **Sportello legalità** per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.		**Programma strategico 1F01.** 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).
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
1F-I01 - Avvio monitoraggio del servizio: verifica del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello.	in corso	

Attività inserita all'interno dell'obiettivo personale del Dirigente dell'Area Anagrafico certificativa e regolazione del mercato.

Area Strategica 2 . Servizi alle imprese

Obiettivo strategico 2A.
Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

Programma strategico 2A01.
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.
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 sè sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.
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.
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.

INDICATORE STRATEGICO 2016	STATO DI ATTUAZIONE
2A-I01 - Monitoraggio qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio lavorazione pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente): <5gg	in corso
2A-I02 - Primo monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche)	in corso
2A-I03 - Realizzazione e avvio di un sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.	in corso

Progetto 2A0101 - Miglioramento del servizio all'utenza

target/risultato atteso		risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	in corso
indicatore 2) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	8 gg
indicatore 3) RI OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2015 (n. pratiche al 31/01/2016 pari a 75): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al **30/06/2016** il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2015 deve essere nullo; - al **31/12/2016** il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2015 deve essere nullo.	Nullo il numero delle pratiche da gestire inviate entro il 31/12/15.
indicatore 4) AA OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	gg 4,3
indicatore 5) AA e AR	Adozione di una procedura operativa sui controlli effettuati d'ufficio sulle SCIA (alla luce delle più recenti modifiche normative in materia e considerati alcuni applicativi utilizzati per lo svolgimento dei controlli) - entro il 30 maggio.	13-mag
indicatore 6) AA e RI e AR	Azione conseguente alla dismissione del call center registro imprese: partecipazione di ogni addetto ad almeno n. 2 iniziative di formazione/autoformazione sulle materie oggetto di richiesta telefonica con maggiori criticità (relazione sulle attività svolte)	in corso
indicatore 7) AA	Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio	n. 2 corsi il giorno 04/05/2016. sede di Lucca e sede di Viareggio.
indicatore 8) AR	Prima adozione prodotto sw "Cert'ò" per il rilascio dei certificati di origine (in sostituzione del prodotto IB-Soft) e conseguente riorganizzazione del servizio sia in cartaceo che telematico (Primo avvio rilascio certificati cartacei entro gennaio; primo avvio certificati telematici entro il 31.12.2016)	100%
indicatore 9) RI AA e AR	Formazione degli addetti sul regolamento in materia di sanzioni amministrative ed adeguamento alla nuova procedura	da realizzare
Indicatore 10) RI	realizzazione di n. 1/2 azioni di miglioramento sulla firma digitale e di promozione della Guida Unica nazionale RI.	rich. modifica

Obiettivo strategico 2B. Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo		**Programma strategico 2B01.** 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. 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. 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 Dgitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico. Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte". Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
2B-I01 - Avvio delle attività concordate con il giudice, alla luce anche degli orientamenti ministeriali volti a semplificare le procedure di aggiornamento dell'archivio.	in corso	
2B-I02 -Promozione di accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.	in corso	
2B-I03 - Monitoraggio qualità del servizio. Avvio dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio: analisi errori riscontrati ed individuazione azioni di miglioramento.	in corso	

Progetto 2B0101 - Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1) RI OS 2B ind. 1	Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 900 posizioni errate. Individuazione delle azioni per continuare le attività di controllo sulla pec (Report finale sulle attività realizzate)	n. 910 avvii – 325 pec cancellate – 275 regolarizzate. Rimanenti in corso.
indicatore 2) AR	Prima predisposizione della procedura per la revisione a seguito della attuazione della direttiva servizi Revisione dei soggetti che esercitano l'attività di mediazione che hanno presentato la scia nell'anno 2012 (ca 30 posizioni)	20%
indicatore 3) RI	Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 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 ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	Avviati n. 4 proc. Dpr 247 e n. 4 ex 2490 cc
indicatore 4) AA	Conclusione procedimento 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	50%
indicatore 5) AR	Inserimento nell'archivio Arca (a seguito di revisione con confronto regione) del ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea (dal n. 1 al n. 420).	10%
indicatore 6) RI e AA e AR	Implementazione dell'attività istruttoria degli addetti dell'area mediante utilizzo del prodotto Ateco allo scopo di inserire il codice attività corretto e allineato con l'Agenzia delle Entrate (Relazione sulle attività svolte)	in corso
indicatore 7) AA	Adesione al progetto qualità promosso da Infocamere e Unioncamere in materia di omesso deposito bilanci o mancata convocazione dell'assemblea di approvazione	in corso
indicatore 8) RI	Rapporto di collaborazione con gli addetti del tribunale per facilitare il flusso delle informazioni relative alle procedure fallimentari (Relazioni sulle occasioni di intervento tecnico puntuali)	in corso

Obiettivo strategico 2C. **Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale.**	**Programma strategico 2C01.** In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate. 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: - avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa) - tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi - innovazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, potenziamento della collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne, lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori e la realizzazione del Polo Tecnologico per la Nautica a Viareggio. 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.

INDICATORE STRATEGICO 2016	STATO DI ATTUAZIONE
2C-I01 - monitoraggio sui risultati ottenuti dalla riorganizzazione ed attuazione degli eventuali correttivi.	rich. modifica
2C-I02 - completamento sistemazione aree esterne Polo Tecnologico Lucchese e definizione di un modello di gestione unitario con gli altri Poli nella provincia	in corso
2C-I03 - completamento Polo Tecnologico della Nautica di Viareggio	rich. modifica
2C-I04 - progetti speciali: Realizzazione di almeno un progetto - Report	in corso

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggio semestrale sui fruitori dei servizi.	100%
indicatore 2)	Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.	in corso
indicatore 3) OS 2C ind. 1	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 sulla riorganizzazione dell'ufficio intervenuta nel corso del 2015: presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati con eventuale indicazione dei correttivi da apportare, entro aprile.	100%
indicatore 4a) OS 2C ind. 4	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: presentazione di un progetto articolato di eventi, seminari, corsi e di erogazione dei servizi di sportello al Polo Tecnologico al Dirigente entro marzo.	30-mar
indicatore 4b) OS 2C ind. 4	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: report sulle attività svolte.	In corso

Progetto 2C7102 - Formazione

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	49 con 1095 ore di formazione erogata per allievo
indicatore 2)	Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte delle imprese, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	96 con 1220 ore di formazione erogata per allievo
indicatore 3) OS 2C ind. 1	Presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati della riorganizzazione dell'ufficio intervenuta nel corso del 2015 con eventuale indicazione dei correttivi da apportare: presentazione al Dirigente entro aprile.	27-apr

Progetto 2C0104 - Lucca Intec

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1) OS 2C ind. 2	Polo Tecnologico di Lucca: Affidamento dei lavori degli spazi esterni e conclusione degli stessi	in corso
indicatore 2) OS 2C ind 4	Polo Nautica: Aggiudicazione della gara per la realizzazione dell'intervento ed avvio dello stesso.	in corso
indicatore 3)	Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.	11
indicatore 4)	Partecipazione di Lucca In-Tec alla presentazione di almeno 1 progetto a concorrere sui bandi del transfrontaliero.	n. 1 progetto

Obiettivo strategico 2D. **Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali**		**Programma strategico 2D01.** 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. 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. 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. 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.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
2D-I01 - Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Attuazione del monitoraggio e di comunicazione.	in corso	
2D-I02 - Attuazione e sperimentazione del modello organizzativo interno definito l'anno precedente.	in corso	

Progetto 2D0101 - L'impresa nell'europa: crescita e competitività

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Realizzazione di almeno 6 seminari tecnici sui temi del mercato unico, dell'ICT e Ricerca, dell'e-commerce e web marketing, anche nell'ambito del progetto Google Eccellenze in digitale.	11 seminari
indicatore 2)	Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico e attività di alerting a valere su programmi europei: almeno 10 interventi.	50%
indicatore 3)	Consultazione della Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese: realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.	3 interventi
indicatore 4)	Iniziative legate alla RPP 2016 sul mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: report finale sulla presentazione e partecipazione a progetti di natura comunitaria.	65%
indicatore 5)	Iniziative legate alla RPP 2016 sull'attuazione e sperimentazione del modello organizzativo interno definito l'anno precedente: report finale	in corso

Obiettivo strategico 2E. **Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.**		**Programma strategico 2E01.** Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
2E-I01 - 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.	in corso	
2E-I02 - Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	in corso	
2E-I03 - Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: report eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	in corso	
2E-I04 - Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	in corso	

Progetto 2E0101 - Internazionalizzazione, promozione interna e turismo

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati della riorganizzazione dell'ufficio intervenuta nel corso del 2015 con eventuale indicazione dei correttivi da apportare: entro aprile.	100%
indicatore 2)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per il MuSA: attivazione collaborazione con Comune di Pietrasanta per eventi e apertura museo con collezioni stabili (reale e virtuale), pianificazione stagione esitiva e attivazione incarichi, gestione della comunicazione sul sito e sui social. Report attività a fine anno.	50%
indicatore 3)	MuSA: riorganizzazione della gestione del MuSA in relazione a tutta l'attività di gestione e di comunicazione on line (sito e social): proposta al Dirigente entro aprile.	100%
indicatore 4)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la Fondazione Puccini: realizzazione programma di attività. Presentazione report a fine anno.	50%
indicatore 5)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la valorizzazione delle produzioni artigianali: verifica interesse alla partecipazione di ART-FI, entro gennaio, ed eventuale organizzazione, subordinatamente al parere positivo della Giunta, di una fiera nel settore turismo in sostituzione della fiera dell'artigianato. Report entro marzo.	100%
indicatore 6)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la valorizzazione delle produzioni agroalimentari (Desco): proposta di introduzione di elementi innovativi, al Dirigente entro giugno.	90%
indicatore 7)	Presentazione al Dirigente di una proposta operativa per il sostegno dei CCN (bozza di regolamento, convenzione tec.): entro giugno.	100%

Progetto 2E0102 - Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos		
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**	**risultato a giugno:** numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Presentazione del programma di attività di Lucca Promos alle Associazioni di categoria ed ai Comuni per la loro condivisione e partecipazione – entro gennaio	100%
indicatore 1b)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta	40%
indicatore 2)	progettazione e realizzazione della nuova fase di campagna promozionale del territorio per l'anno 2016;	100%
indicatore 3a)	Conclusione del progetto europeo Extra – EXpo	100%
indicatore 3b)	monitoraggio e valutazione delle opportunità di partecipazione ai bandi europei sostenendo in collaborazione con Lucca In Tec e con la Camera di Commercio la presentazione di almeno due progetti europei;	2 progetti

Progetto 2E0103 - Mu.SA		
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**	**risultato a giugno:** numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	eventi: animazione alta stagione in collaborazione con il Comune di Pietrasanta - report	Numero 3
indicatore 2)	collezione stabile: partecipazione al progetto Museo Diffuso del Comune di Pietrasanta - report	90%
indicatore 3)	collezione stabile: produzione e trasmissione della collezione virtuale	90%
indicatore 4)	web e social: ottimizzazione degli strumenti esistenti, messa on line del nuovo sito, gestione dei canali social	90%
indicatore 5)	predisposizione di un piano di gestione sia da terzi, che diretto per la gestione di tutte le attività del MuSA.	50%

Progetto 2E0104 - Fondazione Puccini		
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**	**risultato a giugno:** numero e/o % realizzazione
indicatore 1) OS 2E ind. 2	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	80%

Progetto 2E0105 - Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche		
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**	**risultato a giugno:** numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Qualificazione e ampliamento della rosa di degustatori della Commissione vino di lucca, attraverso il coinvolgimento di soggetti iscritti all'elenco ma residenti fuori provincia.	50%
indicatore 2)	Riavvio, riorganizzazione e ripresa dell'attività del Panel di degustazione Oli, dopo un periodo di inattività di oltre 18 mesi (aprile 2015) a seguito della nuova convenzione con Certiquality per la certificazione Oli DOP e IGP: monitoraggio sui campioni certificati e le commissioni svolte.	50%

Area Strategica 3 . Competitività dell'Ente

Obiettivo strategico 3A. Riorganizzazione dell'Ente.		Programma strategico 3A01. Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
3A-I01 - Attuazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e prosecuzione del percorso formativo del personale;	in corso	
3A-I02 - Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	in corso	
3A-I03 - Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	in corso	
3A-I04 -Predisposizione di una programmazione operativa del percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere.	sospeso	

Progetto 3A0101 - Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Partecipazione ai lavori preparatori e predisposizione degli atti necessari per dare attuazione alle decisioni della Giunta e del Consiglio in merito all'accorpamento con altri enti camerali.	sospeso
indicatore 1b)	Supporto al Commissario ad acta nel processo di nomina dei nuovi organi camerali e per l'espletamento delle procedura collegate (assistenza alle associazioni, modifiche ai regolamenti, modifica allo Statuto,ecc).	sospeso
indicatore 1c)	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nella gestione del periodo tra il decreto ministeriale di istituzione della nuova Camera e l'insediamento degli organi della nuova camera	sospeso
indicatore 2a)	Monitoraggio trimestrale delle dismissioni deliberate nel 2014 e nel 2015 . Predisposizione degli atti necessari per relazionare alla Corte dei Conti sul Piano di razionalizzazione delle partecipate e gestione delle eventuali osservazioni	90%
indicatore 2b)	Avvio procedimento per l'attuazione delle decisioni della Giunta in merito alle società partecipate ed agli altri enti di diritto privato cui aderisce o si intende aderire entro trenta giorni dall'entrata in vigore delle relative delibere di Giunta. Monitoraggio trimestrale dell'attuazione delle varie decisioni con relazione al Segretario.	40%

Progetto 3A0102 - Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	realizzazione delle attività previste entro il 31 dicembre, nel rispetto delle singole scadenze delle denunce della gestione economica del personale. Report finale.	50%
indicatore 2a)	realizzazione di n. 2 azioni di miglioramento.	100%
indicatore 2b)	proposta ai dirigenti del nuovo sistema di valutazione del personale dipendente entro il 31 marzo 2016	100%
indicatore 3)	sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	n. 3 fascicoli
indicatore 4a)	Controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto sul 100% del numero di dipendenti richiesti dall'INPS	50%
indicatore 4b)	Caricamento mensile dei dati sulla contribuzione figurativa da ottobre 2012 a giugno 2015 per ogni dipendente	100%
Indicatore 5a)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità (report finale con dettaglio tipologie)	100%
Indicatore 5b)	Invio all'INPS delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 6 mesi dalla loro richiesta (visto che riguarda anche il personale cessato, la frequenza e l'onerosità). Nel commento specificare numero e tipologia di pratiche.	100%

Obiettivo strategico 3B. Orientare la gestione della performance		Programma strategico 3B01. A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
3B-I01 - revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	sospeso	
3B-I02 - realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzate indagini settoriali	

Progetto3B0101 - Ciclo di gestione della performance

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1) OS 3B ind. 1	predisposizione di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	sosepso
indicatore 2a)	implementazione nuovo report "cruscotto di ente"	in corso
indicatore 2b)	Monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale e trasmissione dei risultati alla dirigenza entro aprile	100%
indicatore 3)	Completamento e ottimizzazione dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale	in corso
indicatore 4)	invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	in corso

Progetto3B0102 - Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	realizzazione dell'indagine generale	richiesta modifica
indicatore 2)	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	50%

Obiettivo strategico 3C. Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia		Programma strategico 3C01. 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 improntare 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. 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. 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 amministrazione, 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
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
3C-I01 - Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	in corso	
3C-I02 - Attivazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	in corso	
3C-I03 - Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	in corso	
3C-I04 - Attuazione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	in corso	

Progetto 3C0102 - Innovazione strumenti amministrativo-contabili

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
Indicatore 1a)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 1b)	Verifica e correzione dei dati di retribuzione forniti da Inps per tutte le posizioni richieste: report finale	n.15
Indicatore 2)	Collaborazione all'avvio della partecipazione della Camera di Commercio per attività di propria competenza: realizzazione e report annuale su attività svolte	in corso
Indicatore 3a)	Provvedimento di ricognizione complessiva degli agenti contabili, ai fini degli adempimenti previsti : entro il 15 maggio 2016	in corso
Indicatore 3b)	Trasmissione conti di gestione anno 2015 dei vari agenti contabili tramite Sireco entro il termine stabilito dalla Corte dei conti: realizzazione	in corso
Indicatore 4)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 5)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 7)	Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report semestrale a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1 c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni. Report annuale: d) Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie) e) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2015 f) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2015, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo g) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili	in corso

Progetto 3C0103 - Razionalizzazione contratti ed inventario

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
Indicatore 1)	Stipula nuovi contratti: R.S.P.P. e M.C: entro 30 giugno; Broker Assicurativo: entro 30 settembre; nuovo contratto Servizio Pulizia: entro 30 novembre	in corso
indicatore 2)	Stipula contratti MEPA servizio di certificazione e manutenzione impianti di riscaldamento e condizionamento centralizzati e impianti a servizio ex locali BPI: entro 30 giugno	23/03 e 11/04
Indicatore 3a)	Partecipazione incontri di formazione Nuovo Testo Unico gare e contratti: almeno 2 incontri	N . 1 incontro 22/6 partecipazione n. 2 persone
Indicatore 3b)	Revisione Documentazione interna in tema di gare e contratti: entro 90 gg dall'entrata in vigore delle nuove norme entro 30 novembre	richiesta eliminazione
Indicatore 4	Adozione provvedimento approvazione Linee Guida operative gestione inventario: entro 30 aprile	27/04/16
Indicatore 5	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 6a)	Report numerico annuale: --N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati) – dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente (n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità acquisizione dati (XAC o altro); – esiti dei controlli a campione su dichiarazioni requisiti Operatori Economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	in corso
indicatore 6b)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	in corso

Progetto 3C0104 - Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
Indicatore 1)	Approvazione del Piano di Disaster Recovery (Giunta), per la successiva trasmissione ad Agid: entro 31.12.2016	in corso
Indicatore 2)	Ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (31 marzo e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente	18/03/2016 16/06/2016 100%
Indicatore 3)	Collaborazione all'avvio della partecipazione della Camera di Commercio per attività di propria competenza: realizzazione e report su attività svolte	richiesta eliminazione
Indicatore 3 a)	Verifica mappatura hardware e software dell'Ente - entro 30 aprile - e proposta razionalizzazione dotazioni software della Camera per interscambio più efficiente di documenti entro il 30 giugno	19/04/2016 29/06/2016
Indicatore 3b)	Monitoraggio spese servizio VOIP: realizzazione	in corso
Indicatore 4a)	Report numerico annuale -- N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute) -- N. acquisti dell'anno attraverso MEPA e altre centrali di acquisto e gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta	in corso
Indicatore 4b)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo informatico	in corso

Progetto 3C0105 - Presidio continuo alla gestione della riscossione

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
Indicatore 1a)	Individuazione posizioni da contattare e relativo invio atto di contestazione e F24 precompilato: entro giugno – monitoraggio incassi conseguenti: entro settembre	50%
Indicatore 1b)	Sollecito su diritto omesso e incompleti in misura fissa per il diritto 2015 (II fase): entro marzo; per il diritto 2016 (I fase): entro ottobre	sollecito effettuato ad aprile
Indicatore 2)	realizzazione I prima fase: entro 31 gennaio 2016 – conferma: entro 31 maggio in occasione invio mailing	100%
Indicatore 3)	Emanazione ruolo diritto 2014: consegna ad Infocamere entro il 31/12/2016	
indicatori 4a)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2015/2016(su diritto omesso/icompleti in misura fissa 2015) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2015 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi/per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta).	90%
indicatori 4b)	Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti – Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia	50%

Obiettivo strategico 3D. Trasparenza		**Programma strategico 3D01.** 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.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
3D-I01 - Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.	in corso	

Progetto 3D0101 - Trasparenza e anticorruzione

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Rispetto di tutti gli adempimenti di legge con attestazione dell'OIV	100%
indicatore 2)	Monitoraggio sull'aggiornamento di amministrazione trasparente: rispetto delle scadenze e degli eventuali correttivi/integrazioni richiesti agli uffici in occasione del monitoraggio periodico effettuato dal referente per la trasparenza ai fini dell'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente	50%
indicatore 3)	Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.	25%

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.		**Programma strategico 3E01.** Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerali 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.).
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
3E-I01 - riconoscimento dell'accessibilità e dell'usabilità dal CNIPA	in corso	
3E-I02 - perfezionamento del modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate	in corso	
3E-I03 - definizione del monitoraggio sull'utenza (customer satisfaction) per i siti	in corso	

Progetto 3E0101 - Comunicazione digitale e la sua strategia

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	riconoscimento da parte del Cnipa dell'accessibilità e dell'usabilità per il sito camerale	in corso
indicatore 1b)	presentazione progetto restyling e piano di comunicazione per la promozione del sito www.luccaimprese.it e dei suoi contenuti in collaborazione con ufficio Studi e Statistica entro il 30.06.2016	in corso
indicatore 1c)	presentazione di un progetto per monitorare la soddisfazione degli utenti del sito entro il 30.06.2016	in corso
indicatore 1d)	coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos, Fondazione Puccini e Puccini Museum; della rassegna "Il Settecento Musicale a Lucca"; del sito web di Lucca Intec: report finale sulle attività	in corso
indicatore 2)	predisposposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica e di un progetto per la declinazione della campagna di marketing territoriale sul territorio.	in corso
indicatore 3a)	supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: report finale	in corso
indicatore 3b)	a - organizzazione e comunicazione eventi istituzionali approvati dal Segretario generale: report finale b - coordinamento della comunicazione degli eventi decisi dal Dirigente dell'Area Promozionale e dal Dirigente dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato: report finale	in corso

Obiettivo strategico 3F. Innovazione normativa e miglioramento continuo.		**Programma strategico 3F01.** 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.
INDICATORE STRATEGICO 2016	**STATO DI ATTUAZIONE**	
3F-I01 - realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	in corso	

Progetto 3F0101 - Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali escluso lo storico

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Assistenza ai colleghi nell'invio massivo di pec e nella fascicolazione massiva. Almeno un'operazione entro l'anno.	99%%
indicatore 1b)	Elaborazione delle linee guida per risolvere problematiche legate all'utilizzo della piattaforma.	10%
indicatore 1c)	Revisione e/o integrazione del Manuale di Gestione anche tramite l'individuazione e l'eventuale adozione di una soluzione per la conservazione sostitutiva	20%
indicatore 1d)	Elaborazione di un piano di fascicolazione con relative linee guida.	20%
indicatore 2)	Realizzazione della terza tranche del progetto archivi.	20%