

# REPORT SUI RISULTATI SEMESTRALI OBIETTIVI/PROGETTI PIANO PERFORMANCE 2017 - 2018

## Area Strategica 1 . Competitività del territorio

<b>Obiettivo strategico 1A.</b> <b>Programmazione territoriale:</b> 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.		<b>Programma strategico 1A01.</b> 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> </ul>	
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>1A-I01</b> - Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio - report	in corso		
<b>1A-I02</b> - Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo	in corso		
<b>Progetto 1A0101 - Proposte per nuove politiche di sviluppo</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>	
<b>indicatore 1a)</b>	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	in corso	
<b>indicatore 1b)</b>	Collaborazione con l'Ufficio Politiche Comunitarie per la presentazione di 1 progetto sul Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo 2014-2020 o su un altro Programma europeo.	100%	
<b>indicatore 2a)</b>	Ideazione di una campagna di promozione/ informazione dell'attività di Sportello sovraindebitamento della Camera di Commercio circoscritta ad un territorio comunale per la sua replica in territori più ampi.	100%	
<b>indicatore 3)</b>	Collaborazione con la Posizione Organizzativa per la redazione dell'aggiornamento del Bilancio Sociale della Procura della Repubblica di Lucca	in corso	
<b>indicatore 4)</b>	Attività di formazione su uno dei settori oggetto di vigilanza da parte delle Cciao e conseguente azione di controllo (n. 1) in collaborazione con altro addetto camerale.	in corso	
<b>Obiettivo strategico 1B.</b> <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.		<b>Programma strategico 1B01. Attuazione dei progetti di e-government.</b> La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerale per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e degli andamenti economici settoriali e territoriali.	
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>1B-I01</b> - Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.	in corso		
<b>Progetto 1B0101 - Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>	
<b>indicatore 1a)</b>	Revisione e aggiornamento dei contenuti delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca-Anno 2016", "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2016" e dei documenti di programmazione dell'Ente secondo le novità nella produzione statistico-economica a livello provinciale, regionale e	in corso	
<b>indicatore 1b)</b>	Redazione di un documento sulle attività di studio e analisi economico-statistica svolte dagli Uffici Studi e Statistica delle Camere di Commercio limitrofe.	in corso	
<b>indicatore 1c)</b>	Collaborazione con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Lucca per la redazione del Bilancio di Responsabilità Sociale 2016-2017 - report finale.	in corso	
<b>indicatore 1d)</b>	Realizzazione di almeno due incontri formativi sull'economia provinciale rivolti a istituti del comprensorio scolastico lucchese.	n. 1	
<b>indicatore 2)</b>	Messa a punto e realizzazione di un sistema per la diffusione dei dati statistici tramite modalità di accesso telematico e riutilizzo (Open Data).	in corso	
<b>indicatore 3)</b>	Svolgimento della rilevazione relativa all'indagine sulla congiuntura manifatturiera mediante l'utilizzo del sistema Cawi.	in corso	
<b>Obiettivo strategico 1C.</b> <b>Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale</b> 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)		<b>Programma strategico 1C01.</b> Il programma prevede due linee di intervento tese da un lato a sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. Dall'altro, mira a valorizzare i riconoscimenti attribuiti dal sistema camerale, come ad es. nella cerimonia della Fedeltà al Lavoro, e a creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerale ed altro. Entrambe le linee di azione saranno caratterizzate dalla costante ricerca di sinergie con tutti i soggetti pubblici e privati competenti sulle tematiche in oggetto.	

<b>Obiettivo strategico 1D.</b> <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.		<b>Programma strategico 1D01.</b> 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. 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.	
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>1D-I01</b> - Realizzazione campagne di promozione/informazione: => 2 (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).	in corso		
<b>1D-I02</b> - 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.	in corso		
<b>Progetto 1D0101 - Diffusione degli strumenti ADR</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno:</b> numero e/o % realizzazione	
<b>indicatore 1)</b>	Aggiornamento delle pagine del sito dedicate all'attività sanzionatoria: entro febbraio-marzo aggiornamento della modulistica a seguito richiesta ad Infocamere del relativo inserimento nella BD Prosa: entro settembre;	in corso	
<b>Indicatore 2)</b>	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un grado di autonomia, valutato dal Dirigente pari a buono, nelle seguenti attività: emissione di ordinanze per violazioni RI commesse da imprese individuali; attività di notifica delle sanzioni; inserimento dei pagamenti e delle notifiche; controllo dei riversamenti effettuati da Equitalia a fronte dei ruoli emessi per l'attività sanzionatoria; consultazione della BD; prima informazione agli utenti.	in corso	
<b>indicatore 3)</b>	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 cinque) sull'attività del mediatore.	in corso	
<b>Indicatore 4)</b>	Organizzazione di almeno un corso di aggiornamento per i mediatori.	in corso	
<b>Indicatore 5)</b>	Realizzazione di almeno due campagne di promozione/informazione sull'Organismo di mediazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelli degli anni precedenti.	in corso	
<b>Indicatore 6)</b>	Adesione a convenzioni/protocolli per lo sviluppo dell'attività di mediazione in altri ambiti.	in corso	
<b>Obiettivo strategico 1E.</b> <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.).		<b>Programma strategico 1E01.</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>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>1E-I01</b> - Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	in corso		
<b>1E-I02</b> - Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	in corso		
<b>Progetto 1E0101 - Adozione delle specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno:</b> numero e/o % realizzazione	
<b>indicatore 1a)</b>	Sottoscrizione di una convenzione con gli Studi di Consulenza in Proprietà Industriale che operano con la nostra Camera nell'ambito del servizio di primo orientamento con previsione di un tariffario a prezzi agevolati per i soggetti che richiedono di usufruire di tale opportunità.	in corso	
<b>indicatore 1b)</b>	Attività di informazione/formazione in materia di lotta alla contraffazione: realizzazione di due seminari e almeno due campagne CRM, anche di promozione della convenzione con i Consulenti in Proprietà Industriale.	in corso	
<b>indicatore 2a)</b>	Sorveglianza sui Centri tecnici abilitati all'installazione, rinnovo, primo montaggio, attivazione ed intervento tecnico dei tachigrafi digitali, con almeno 5 verifiche.	100%	
<b>indicatore 2b)</b>	Attuazione del Piano di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste per l'annualità 2017 con l'introduzione di un nuovo settore ovvero di una nuova forma di vigilanza.	in corso	
<b>Obiettivo strategico 1F.</b> <b>Sportello legalità</b> per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.		<b>Programma strategico 1F01.</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	

INDICATORE STRATEGICO 2017	STATO DI ATTUAZIONE	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>1F-I01</b> - Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	in corso	
<b>Attività inserita all'interno dell'obiettivo personale del Dirigente dell'Area Anagrafico certificativa e regolazione del mercato.</b>		

## Area Strategica 2 . Servizi alle imprese

<b>Obiettivo strategico 2A.</b> <b>Mantenimento e sviluppo delle performance -</b> Semplificazione amministrativa.	<b>Programma strategico 2A01.</b> 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 sé 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.
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>

<b>2A-I01</b> - 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): <5gg	in corso
<b>2A-I02</b> - Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente)	in corso
<b>2A-I03</b> - Revisione complessiva dell'assistenza nell'erogazione di informazioni su procedimenti Registro Imprese attraverso l'ausilio del sito camerale.	in corso

### Progetto 2A0101 - Miglioramento del servizio all'utenza

target/risultato atteso		risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
<b>indicatore 1) RI</b> 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 31.01.2018)	3 gg
<b>indicatore 2) RI</b> 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
<b>indicatore 3) RI</b> OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2016 (n. pratiche al 23/01/2017 pari a 106 ): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al <b>30/06/2017</b> il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2016 deve essere nullo; - al <b>31/12/2017</b> il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2016 deve essere nullo.	<b>Al 23/6 le pratiche RI/REA</b> il numero delle pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2016 è nullo
<b>indicatore 4) AA</b> 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)	3,4 gg
<b>indicatore 5) AA e AR</b>	Tutti gli addetti dei gruppi AR e AA al 31/12/2017 devono aver acquisito una competenza relativa a processi di pertinenza del gruppo diversa da quello di appartenenza, attribuendo priorità alle funzioni di sportello .	50%
<b>indicatore 6) AA</b>	Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio	100%
<b>indicatore 7) AR</b>	Attivazione entro il 30 settembre del servizio di spedizione dei certificati di origine richiesti on line	100%
<b>indicatore 8) RI</b>	Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi interni per gli addetti sulle start up innovative e i contratti di rete	n. 4 corsi
<b>indicatore 9) RI</b>	Primo avvio dello sportello informativo collegato allo sportello firma digitale in materia di Spid entro il 30.06.2017	100%

**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 camerale.

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 2017	STATO DI ATTUAZIONE
<b>2B-I01</b> - Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; monitoraggio dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".	in corso
<b>2B-I02</b> - Attuazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per la realizzazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza	in corso
<b>2B-I03</b> - Monitoraggio della qualità dei servizi: affinamento dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione errori.	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
<b>indicatore 1) RI</b> OS 2B ind. 1	Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 800 posizioni errate.	in corso
<b>indicatore 2) AR</b>	Conclusione del procedimento di revisione per non meno del 60% delle posizioni per cui è avviato mediante pubblicazione sul sito camerale.	in corso
<b>indicatore 3) RI</b>	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.	n. 3
<b>indicatore 4) AA</b>	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	in corso
<b>indicatore 5) AR</b>	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. 420 al n. 840).	in corso
<b>indicatore 6) RI AR e AR</b>	Definizione iter istruttorio per favorire allineamento codici Ateco di Agenzia entrate e registro imprese entro il 30 giugno	in corso
<b>indicatore 7) RI AR e AR</b>	Almeno n. 2 azioni verso utenza per promuovere allineamento codici Ateco presenti presso Agenzia entrate e Registro Imprese	in corso

<b>Obiettivo strategico 2C.</b> <b>Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.</b>		<b>Programma strategico 2C01.</b> 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. 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.	
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>2C-I01</b> - Polo Tecnologico Lucchese: progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	in corso		
<b>2C-I02</b> - Polo Nautica: affidamento del servizio	in corso		
<b>2C-I03</b> - Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	in corso		
<b>2C-I04</b> - Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	in corso		
<b>2C-I05</b> - Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso		
<b>Progetto 2C0101 - Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno:</b> numero e/o % realizzazione	
<b>indicatore 1)</b>	Definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione (PP) per il sostegno all'avvio di impresa e alle start up: organizzazione di almeno 5 percorsi di job creation, da svolgersi al Polo.	n. 2	
<b>indicatore 2)</b>	Definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione (PP) per il sostegno all'avvio di impresa e alle start up: ri-organizzazione e avvio del servizio per il sostegno allo start up di impresa innovativa e tradizionale e alla crescita imprenditoriale attraverso la redazione di una proposta di avviso/disciplinare da pubblicare sui siti e le piattaforme social.	100%	
<b>indicatore 3)</b> OS 2C ind. 1	(PP) Presentazione e realizzazione di un progetto, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa. Presentazione e report finale.	in corso	
<b>Progetto 2C7102 - Formazione</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno:</b> numero e/o % realizzazione	
<b>indicatore 1)</b>	Definizione del Calendario Unico eventi, in collaborazione con il Polo Tecnologico, con l'ufficio Promozione Interna ed estera e con Lucca Promos entro maggio.	RICHIESTA ELIMINAZIONE	
<b>indicatore 2)</b>	Progettazione e realizzazione di almeno 5 corsi istituzionali sul tema dell'internazionalizzazione	n. 2	
<b>indicatore 3)</b>	Progettazione e proposta di almeno 5 corsi di formazione con particolare attenzione a temi e sistemi di apprendimento innovativi da verificarsi in base alle evoluzioni della riforma del sistema camerale.	100%	
<b>Progetto 2C0104 - Innovazione e trasferimento tecnologico</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno:</b> numero e/o % realizzazione	
<b>indicatore 1)</b> OS 2C ind. 2	Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici operativi e dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Avvio di uno studio di fattibilità per la valorizzazione dell'area non ancora edificata e dell'immobile ivi collocato.	in corso	
<b>indicatore 2)</b> OS 2C ind 4	Polo Nautica: Conclusione procedure per l'affidamento del servizio ed avvio dell'attività.	RICHIESTA DI MODIFICA	
<b>indicatore 3)</b>	Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.	RICHIESTA DI MODIFICA	
<b>indicatore 4)</b>	Avvio della realizzazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero e rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	in corso	
<b>Progetto 2C0105 - Orientamento al lavoro e alle professioni</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno:</b> numero e/o % realizzazione	
<b>indicatore 1)</b> OS 2C ind. 2	Alternanza scuola lavoro: presentazione di un piano operativo per la collaborazione con le scuole e le imprese entro febbraio.	100%	

<b>indicatore 2)</b> OS 2C ind 4	Invio lettera con CRM a imprese e scuole entro 30 giorni dall'approvazione del piano operativo da parte del SG	in corso
<b>indicatore 3)</b>	Incontri con Dirigenti scolastici, entro 8 mesi dall'invio della lettera alle scuole.	In corso
<b>indicatore 4)</b>	Preparazione di una proposta formativa sull'avvio di impresa per le scuole, entro giugno.	100%
<b>indicatore 5)</b>	Presentazione di un documento descrittivo sulla funzione certificazione delle competenze: fonti legislative, quadro delle competenze a livello nazionale e regionale.	In corso

<b>Obiettivo strategico 2D. Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali</b>		<b>Programma strategico 2D01.</b> 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.
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
<b>2D-I01</b> - Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	in corso	
<b>Progetto 2D0101 - L'impresa nell'europa: crescita e competitività</b>		
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>
<b>indicatore 1)</b>	Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: aggiornamento del cronoprogramma entro 15 marzo - Completato il 2 marzo 2017	100%
<b>indicatore 2)</b>	Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: Organizzazione del primo Comitato di pilotaggio e della Conferenza di lancio, entro 3 mesi dall'avvio del progetto (15 dicembre) : Conferenza di Lancio: 23 febbraio 2017 e Comitato Pilotaggio: 24 febbraio 2017	100%
<b>indicatore 3)</b>	Progetto EIE/STEEEP: conclusione e rendicontazione finale delle attività di progetto	100%
<b>indicatore 4)</b>	Presentazione (in qualità di capofila o partner) di almeno un progetto nell'ambito degli inviti a presentare candidature a valere sulla programmazione comunitaria 2014-2020 e e nell'ambito del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria	100%
<b>indicatore 5)</b>	Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico, attività di alerting dei programmi europei e promozione delle consultazioni pubbliche della Commissione europea: almeno 12 interventi.	n. 4
<b>indicatore 6)</b>	Digitalizzazione imprese: partecipazione al progetto Eccellenze in Digitale 2017. Realizzazione di interventi di formazione/informazione interna ed esterna.	in corso
<b>Obiettivo strategico 2E. Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.</b>		<b>Programma strategico 2E01.</b> 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.
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
<b>2E-I01</b> - 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	
<b>2E-I02</b> - Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	in corso	
<b>2E-I03</b> - Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: report eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	in corso	
<b>2E-I04</b> - Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	in corso	
<b>Progetto 2E0101 - Preparazione ai mercati internazionali, valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo</b>		
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>
<b>indicatore 1)</b>	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: Web e tecnologia, ottimizzazione connessione rete, ottimizzazione connessioni interne del sito reale, definizione vademecum operativo impiego sito e tecnologie	100%
<b>indicatore 2)</b>	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro giugno.	100%
<b>indicatore 3)</b>	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: Realizzazione degli eventi per animazione della struttura e avvio collaborazione con il Comune di Pietrasanta.	in corso
<b>indicatore 4)</b>	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione del Desco.	in corso
<b>indicatore 5)</b>	Presentazione al Dirigente di una proposta di interventi per la preparazione delle imprese ai mercati esteri, che preveda seminari e fiere di carattere internazionale che si svolgono su territorio nazionale, entro marzo.	100%
<b>indicatore 6)</b>	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione del patrimonio culturale: collaborazione con la Fondazione Puccini per l'attuazione delle attività. Apertura sportello informativo per le aziende: Art Bonus e altri benefici.	in corso



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)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	in corso
indicatore 1b)	Definizione eventuali possibilità di coproduzione con soggetti autorizzati alla promozione internazionale	in corso
indicatore 2)	Conclusione della Campagna di promozione 2016/2017 e partenza della campagna 2017/2018.	in corso
Progetto 2E0103 - Mu.SA		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro giugno.	in corso
indicatore 2)	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione degli eventi per animazione della struttura e avvio collaborazione con il Comune di Pietrasanta	in corso
indicatore 3)	Ottimizzazione connessione rete e ottimizzazione connessioni interne del sito reale. Definizione vademecum operativo impiego sito e tecnologie	in corso
indicatore 4)	Redazione di una Relazione sullo stato dell'immobile per decisioni conseguenti della Giunta	in corso
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.	in corso
Progetto 2E0105 - Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Inserimento di ulteriori tecnici/esperti degustatori di vini DOC nella rosa di commissari partecipanti all'attività di degustazione per la Commissione di assaggio della Camera di Commercio di Lucca	in corso
indicatore 2)	Accordo e stipula con il nuovo Organismo di Controllo dell'IGP Toscano (OLIO) della convenzione per l'assaggio di prodotto ai fini della certificazione	100%

## Area Strategica 3 . Competitività dell'Ente

<b>Obiettivo strategico 3A. Riorganizzazione dell'Ente.</b>	<b>Programma strategico 3A01.</b> 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.
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>

<b>3A-I01</b> - Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	in corso	
<b>3A-I02</b> - 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	
<b>3A-I03</b> - Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente	in corso	
<b>3A-I04</b> - Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	in corso	

### 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
<b>indicatore 1)</b>	realizzazione di tutte le attività previste dallo scadenziario (allegato) - Report finale.	realizzate fino a giugno
<b>indicatore 2)</b>	elaborazione proposta di modifica del questionario da trasmettere ai dirigenti entro dicembre.	RICHIESTA ELIMINAZIONE
<b>indicatore 3)</b>	predisposizione di tutti i documenti e calcoli per l'attribuzione delle progressioni economiche entro dicembre	in corso
<b>indicatore 4)</b>	sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	100%
<b>Indicatore 5)</b>	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità (report finale con dettaglio tipologie)	100%
<b>Indicatore 6)</b>	controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni attive: report finale	in corso

<b>Obiettivo strategico 3B. Orientare la gestione della performance</b>		<b>Programma strategico 3B01.</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 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.	
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>3B-I01</b> - revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	sospeso		
<b>3B-I02</b> - realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzate indagini settoriali		
<b>Progetto3B0101 - Ciclo di gestione della performance</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>	
<b>indicatore 1)</b> OS 3B ind. 1	predisposizione, su richiesta del Segretario generale/organi di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	in corso	
<b>indicatore 2a)</b>	sperimentazione nuovo sistema di rilevazione entro luglio	RICHIESTA MODIFICA	
<b>indicatore 2b)</b>	Monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale e trasmissione dei risultati alla dirigenza entro aprile	RICHIESTA MODIFICA	
<b>indicatore 3)</b>	Affinamento dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale	in corso	
<b>indicatore 4)</b>	invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	in corso	
<b>Progetto3B0102 - Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders</b>			
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>	
<b>indicatore 1)</b>	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	50%	
<b>Obiettivo strategico 3C. Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia</b>		<b>Programma strategico 3C01.</b> 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. 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 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.	
<b>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>3C-I01</b> - Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	in corso		
<b>3C-I02</b> - Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	in corso		
<b>3C-I03</b> - Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	in corso		
<b>3C-I04</b> - Prosecuzione 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)	Affiancamento all'ufficio personale in occasione di: certificazione unica (CU); denuncia INAIL; TFR, conto annuale; Bilancio (preventivo, consuntivo): realizzazione.	in corso
Indicatore 1b)	Verifica e correzione dei dati di retribuzione contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni attive.	n.22
Indicatore 2)	Gestione Sistema Sireco e trasmissione alla Corte dei Conti entro luglio	n.13
Indicatore 3)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 4a)	Presentazione proposta di riorganizzazione entro giugno.	100%
Indicatore 4b)	Realizzazione della riorganizzazione secondo le direttive dell'Ente entro dicembre	
Indicatore 5)	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 31/12/2016 f) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2016, 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 h) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2017 i) trasmissione dei conti Giudiziali 2016 alla Corte dei Conti: l) gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, gestione fatturazione elettronica, gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze	in corso

Progetto 3C0103 - Razionalizzazione contratti		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Stipula nuovi contratti: Polizza Responsabilità Civile Patrimoniale per Colpa Lieve: entro 2 agosto 2017 Polizze Infortuni, R.C. Terzi, Furto, Incendio: entro dicembre Nuovo contratto Servizio di Vigilanza: entro dicembre	in corso
indicatore 2)	Affidamento servizio per la Dichiarazione di Rispondenza dell'Impianto (DI.RI.) per Sala dell'Oro: entro 2 mesi dalla decisione dell'Amministrazione.	100%
indicatore 3)	Stipula contratti di manutenzione preventiva/programmata o adozione modalità di gestione degli stessi senza ricorso a manutenzione preventiva/programmata: entro aprile	100%
Indicatore 4)	Predisposizione dati 2016 entro 28 Febbraio 2017.	100%
indicatore 5)	Analisi interna* funzionale ad eventuale sgombero dei locali BPL e/o altri spazi: realizzazione	in corso
indicatore 6a)	Report numerico annuale: - N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali). 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 di acquisizione dati (XAC od altro); - esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio.	Attivati 12 contratti al 20 giugno 2017; Registrati n. 7 beni da inventario
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)	Implementazione procedura di verifica tecnica preliminare alle richieste di acquisto nuovi software di produttività: realizzazione	in corso
indicatore 2)	Completamento interventi sostitutivi software di produttività e relativo report di attuazione: realizzazione	100%
Indicatore 3a)	Implementazione procedura di verifica possibili utilizzi, sia interni che esterni, di apparecchiature hardware dismesse per nuove esigenze funzionali: realizzazione	in corso
Indicatore 3b)	fornitura tempestiva all'Ufficio Provveditorato degli elenchi delle apparecchiature e software ritirati dagli Uffici e non immediatamente radiati: entro 28 febbraio elenchi per 2016; entro 31 dicembre elenchi per 2017	in corso
Indicatore 4)	Analisi possibili soluzioni informatiche per centralino in sostituzione dell'operatore: entro 28 febbraio	100%
indicatore 5)	Realizzazione secondo la nuova impostazione in uso all'Ente	
Indicatore 6)	Realizzazione e presentazione report semestrale di rendicontazione delle attività condotte per i progetti di Lucca In-TEC (Inventario Polo Tecnologico – Progetto Musa)	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)	Conclusione fase di analisi entro novembre	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 1b)	Definizione proposta delle soluzioni operative di riconciliazione	in corso
indicatore 2a)	secondo sollecito (invio pec) non paganti diritto 2016: inizio invio pec entro 31 gennaio 2017	100%
indicatore 2b)	eventuale terzo sollecito "mirato"2016 (cartaceo e con eventuali esclusioni recidivi): entro 20 gg dalla conferma Infocamere di aggiornamento posizioni	100%
indicatore 2c)	primo sollecito non paganti diritto 2017: entro 31 ottobre 2017	in corso
indicatore 3)	Emanazione ruolo diritto 2015 entro 31/12/2017	in corso
indicatore 4)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2016/2017(su diritto omesso/icompleti in misura fissa 2016) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2016 (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) c.2) 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	in corso

Progetto 3C0106 - Predisposizione ed attuazione del Piano di razionalizzazione delle partecipate		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Predisposizione del Piano di razionalizzazione delle partecipate secondo le tempistiche previste dalla normativa	100%
indicatore 2)	Attuazione delle azioni del Piano di razionalizzazione di competenza del 2017 e attuazione delle decisioni di Giunta in merito ai soggetti partecipati entro 30 giorni dalla loro entrata in vigore.	in corso
indicatore 3)	Elaborazione ed attuazione di una nuova modalità per semplificare i pagamenti a favore di enti partecipati.	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 4)	Pubblicazione delle Delibere di Giunta entro 10 giorni dalla seduta nell'80% dei casi e pubblicazione sulla intranet del materiale preparatorio entro il giorno successivo dall'invio della convocazione almeno per il 50% delle delibere iscritte all'odg	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 5)	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale.	in corso

<b>Obiettivo strategico 3D. Trasparenza</b>		<b>Programma strategico 3D01.</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>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
<b>3D-I01</b> - Revisione della Carta dei servizi	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)	Prima verifica sulle modifiche relative agli obblighi di trasparenza introdotte dal dlgs 97/16 entro febbraio, con richiesta di modifiche /correzioni agli uffici entro marzo.	100%
indicatore 3)	Revisione della Carta dei servizi entro marzo	100%

<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>Programma strategico 3E01.</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>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
<b>3E-I01</b> - gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate	in corso	
<b>3E-I02</b> - realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza	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)	10 uscite su web/social per la promozione delle funzioni camerale 10 uscite su web/social per la promozione di attività camerale 10 campagne di CRM - Ciao Impresa per promuovere le funzioni/attività camerale	RICHIESTA MODIFICA

<b>indicatore 1b)</b>	Avvio della sperimentazione per l'aggiornamento del nuovo sito di Lucca Imprese e della sua diffusione sui social network entro il 30 giugno; report finale al 31/12/2017	in corso
<b>indicatore 1c)</b>	Ufficio Stampa: almeno 20 comunicati di diffusione informazioni e notizie sulle funzioni/attività camerali (anche in collaborazione con gli uffici camerali)	100%
<b>indicatore 1d)</b>	Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos: diffusione di almeno 50 news attraverso web/social/comunicati stampa	90%
<b>indicatore 1e)</b>	Coordinamento e cura del sito web di Lucca Intec: pubblicazione degli aggiornamenti entro 48 ore dalla richiesta inserita nella intranet camerale	in corso
<b>indicatore 1f)</b>	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 60 uscite web/social - 10 campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa - 15 Comunicati stampa entro il 31 dicembre 2017	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 2a)</b>	Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2017	100%
<b>indicatore 2b)</b>	Attività di sensibilizzazione sul territorio della provincia di Lucca per l'adozione delle immagini attraverso affissione di locandine/poster e adozione di altri strumenti relazzati nel 2016 - Definizione programma entro il 31 marzo - report attività al 31 dicembre 2017	in corso
<b>indicatore 3a)</b>	Definizione piano di comunicazione e di attività di promozione coordinate dall'ufficio Relazioni Esterne per le iniziative Il Desco e Premiazione della Fedeltà entro 30 gg dall'inizio dell'evento stesso.	in corso

<b>Obiettivo strategico 3F. Innovazione normativa e miglioramento continuo.</b>		<b>Programma strategico 3F01.</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>INDICATORE STRATEGICO 2017</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
<b>3F-I01</b> - realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	in corso	
<b>Progetto 3F0101 - Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerati</b>		
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>
<b>indicatore 1a)</b>	Organizzazione, in collaborazione con Infocamere, di almeno due sessioni formative per illustrare le novità introdotte su Gedoc ed il piano di fascicolazione con conseguente affiancamento dei colleghi.	in corso
<b>indicatore 1b)</b>	Riduzione dei protocolli cartacei in uscita tramite estensione della raccomandata on line, dell'eventuale attivazione del domicilio digitale e di altre soluzioni.	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 1c)</b>	Adozione di una regolamentazione per i protocolli cartacei in entrata, sua diffusione presso i soggetti interessati e sua applicazione con rifiuto ove necessario.	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 1d)</b>	Applicazione delle norme tecniche sulla conservazione a norma ai documenti che transitano solo da Gedoc secondo le tempistiche fissate dalla normativa e realizzazione delle attività di propria competenza previste dal Piano di fascicolazione.	in corso
<b>indicatore 2)</b>	Sviluppo delle attività inerenti l'archivio della Camera di Commercio di Lucca attraverso la realizzazione di almeno un'azione di valorizzazione dei manoscritti di Carlo Piaggia ed il riordino degli archivi camerati secondo modalità concordate con il Segretario Generale.	RICHIESTA MODIFICA