

# 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: - 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 2018	STATO DI ATTUAZIONE	
<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	

### NON CI SONO PROGETTI ANNUALI SU QUESTO OBIETTIVO STRATEGICO

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
<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.		
INDICATORE STRATEGICO 2018	STATO DI ATTUAZIONE	
<b>1B-I01</b> - Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della CCIAA (open data); progettazione di sviluppi ulteriori.	in corso	
<b>1B-I02</b> - ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche	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
<b>indicatore 1a)</b>	Revisione e aggiornamento dei contenuti delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca-Anno 2017", "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2017" con un primo ampliamento dell'analisi all'area Lucca, Pisa e Massa Carrara.	in corso
<b>indicatore 1b)</b>	In relazione ai documenti di programmazione dell'ente, predisposizione per la prima volta delle parti di competenza sulle politiche di programmazione economica comunitarie, nazionali, regionali e locali per l'area lucchese. Messa a punto di un sistema di ricerca delle informazioni necessarie per la futura predisposizione dei documenti di programmazione relativi all'area di Lucca, Pisa e Massa Carrara.	in corso
<b>indicatore 2a)</b>	Realizzazione di almeno un incontro tra imprenditori aderenti al progetto Lucca Imprese di Tradizione e di Successo e gli Istituti scolastici del comprensorio lucchese.	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 2b)</b>	Sviluppo e valorizzazione del progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo mediante l'inserimento di n.3 nuove imprese.	in corso
<b>indicatore 3a)</b>	Definizione della metodologia per la valutazione degli accessi all'area del portale Open Toscana riservata alla Camera di Commercio entro Aprile	100%
<b>indicatore 3b)</b>	Valutazione e progettazione di ulteriori sviluppi entro Settembre	in corso
<b>indicatore 3c)</b>	Realizzazione di azioni di promozione entro Dicembre.	in corso
<b>indicatore 4a)</b>	Monitoraggio delle fasi di rilevazione, messa a punto del metodo di elaborazione dei dati, realizzazione delle elaborazioni, analisi dei risultati, commento e diffusione dei dati dell'indagine sul comparto manifatturiero provinciale.	in corso
<b>indicatore 4b)</b>	Ideazione di una nuova azione di monitoraggio e di diffusione delle informazioni sul comparto manifatturiero provinciale, anche in collaborazione con gli Uffici Statistica delle CCIAA toscane, alla luce dell'esperienza acquisita.	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 2018</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>	Almeno 2 campagne di promozione/informazione sul servizio di mediazione e conciliazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelle degli anni precedenti	in corso	
<b>Indicatore 2)</b>	1 corso di aggiornamento per mediatori su particolari aspetti inerenti la gestione degli incontri (es. valore della controversia e redazione del verbale)	100%	
<b>indicatore 3)</b>	Predisposizione di una bozza di Regolamento uniforme in materia di arbitrato (ottobre)	100%	
<b>Indicatore 4)</b>	1 corso di aggiornamento per gli iscritti nell'elenco degli arbitri (entro ottobre)	100%	
<b>Indicatore 5)</b>	revisione dell'elenco degli arbitri	100%	
<b>Indicatore 6)</b>	Inserimento nel portale del Ministero della giustizia dei dati relativi al credito di imposta per gli anni 2016 e 2017	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 2018</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> - Azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni.	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>	Almeno due incontri di informazione in ambito alternanza scuola lavoro secondo il progetto camerale predisposto dal servizio Promozione.	100%	
<b>indicatore 1b)</b>	Almeno un seminario in materia di anticontraffazione e Proprietà Industriale.	in corso	
<b>indicatore 2)</b>	Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2018.	in corso	
<b>indicatore 3)</b>	Preparazione e notifica dei Decreti ingiunzione di pagamento ai sensi r.d. 639/1910 per il recupero dei crediti nei confronti degli utenti metrici.	RICHIESTA MODIFICA	
<b>indicatore 4)</b>	Attività di vigilanza metrologica: almeno 10 controlli su strumenti verificati dai laboratori metrologici in base al DM 93/2017, di cui 5 con comunicazione preventiva di verifica e 5 a campione. 10 controlli su strumenti di pesatura verificati dai laboratori merceologici in base alla nuova normativa sopra citata.	in corso	
<b>indicatore 5)</b>	Revisione completa del Registro degli Assegnatari del marchio di identificazione dei metalli preziosi	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 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>INDICATORE STRATEGICO 2018</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<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>Progetto 1F0101 - Adozione delle specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato</b>			
<b>indicatore 1a)</b>	Redazione documento di sintesi derivante dal confronto con il regolamento e/o la prassi delle Camere di Massa e Pisa della Toscana entro giugno	RICHIESTA MODIFICA	
<b>indicatore 1b)</b>	Redazione documento di sintesi derivante dal confronto con i modelli base utilizzati sui programmi informatici e con la modulistica di altre Camere nonché dal confronto con la sezione sanzioni dei siti delle Camere di Massa e di Pisa per le eventuali modifiche migliorative del nostro sito – entro settembre	RICHIESTA MODIFICA	
<b>indicatore 1c)</b>	n. 1 azione di comunicazione per invitare al pagamento della sanzione prima della emissione del ruolo entro dicembre	in corso	
<b>indicatore 1d)</b>	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un pieno grado di autonomia, sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla gestione della L. 689/1981	in corso	
<b>indicatore 1e)</b>	Sperimentazione nuove modalità di monitoraggio delle attività dell'ufficio – relazione sugli esiti della sperimentazione	in corso	
<b>indicatore 2</b>	n. 1 azione promozionale dello Sportello	in corso	
<b>indicatore 5)</b>	Revisione completa del Registro degli Assegnatari del marchio di identificazione dei metalli preziosi	in corso	

## Area Strategica 2 . Servizi alle imprese

<b>Obiettivo strategico 2A. Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.</b>	<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 2018</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) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni	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 a parità di personale dedicato).	in corso	
<b>2A-I03</b> - Elaborazione customer satisfaction su assistenza nell'erogazione di informazioni su procedimenti Registro Imprese (raggiungimento almeno livello 3,5 su valutazione da 1 a 5.)	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 31.01.2019)	2,3 gg
<b>indicatore 2) RI</b> OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2017 (n. pratiche al 31/01/2017 pari a ): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al <b>30/06/2018</b> il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2017 deve essere nullo; - al <b>31/12/2018</b> il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2018 deve essere nullo.	100%
<b>indicatore 3) APE</b>	Relazione in cui si dia evidenza della riorganizzazione dell'Ufficio Artigianato Protesti e Documenti Export al fine di riassorbire due unità di personale a tempo pieno attraverso una diversa organizzazione (Adozione Campionatore anche per controlli su pratiche artigiane e certificati di origine entro il <b>30 giugno</b> , una nuova gestione dei flussi di lavoro (unico Organigramma in Gedoc entro il 30 marzo) ed un ulteriore trasferimento di competenze reciproco (in materia di SCIA).	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 4) APE</b>	Dematerializzazione completa per la CCIAA del certificato di origine delle merci. Attivazione del servizio stampa in azienda entro il 31 dicembre	in corso
<b>indicatore 5a) APE</b> <span style="color: red;">MODIFICATO CON MAIL BRUNI 3 MAGGIO</span>	progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): Partecipazione ai tavoli del sottogruppo regionale - almeno 2	100%
<b>indicatore 5b) APE</b>	progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): realizzazione osservazioni su modulistica nazionale e predisposizione proposta modifica sito web entro 30/04	100%
<b>indicatore 5c) APE</b>	progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): realizzazione di un incontro con i comuni entro il 30/07/2018	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 6) APE</b>	Organizzazione corsi bilanci (almeno 2)	100%
<b>indicatore 7) APE e RI</b>	Analisi e progettazione di n. 1 iniziativa abilitante allo sviluppo delle competenze digitali e di semplificazione per l'utenza: realizzazione servizio a pagamento di presentazione pratica verifica dinamica dei requisiti per Agenti e Rappresentanti di Commercio previo, se necessario, rilascio della firma digitale e la promozione contestuale SPID. Presentazione proposta entro il 28 febbraio	100%
<b>indicatore 8 ) RI</b>	Sviluppo di almeno 2 iniziative in tema di digitalizzazione dell'utenza e nuove funzioni CCIAA: Spid /Libri digitali /altre forme di accesso digitale /partecipazione addetti ad attività formative per favorire l'alternanza scuola lavoro	in corso
<b>indicatore 9 ) RI</b>	Relazione in cui si dia evidenza della organizzazione dell'Ufficio Registro Imprese al fine di supportare il Caposervizio nella realizzazione dell'ufficio AQI (Predisposizione modulistica anticiclaggio e realizzazione collegamento con Agenzia Entrate entro 30 marzo 2018 + individuazione compiti addetti, compresa necessaria formazione, entro 30 aprile).	100%
<b>indicatore 10 ) APE e RI</b>	Revisione dei verbali Ri e AA per semplificare il pagamento delle spese di procedimento attraverso un unico canale (quello dell'F23)	in corso

**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 Digitale), 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 2018	STATO DI ATTUAZIONE
<b>2B-I01</b> - Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID.	in corso
<b>2B-I02</b> - Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni	in corso
<b>2B-I03</b> - Monitoraggio qualità servizi: ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento.	in corso

**PER IL 2018 NON SONO PREVISTI PROGETTI SU QUESTO OBIETTIVO STRATEGICO**

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
<b>indicatore 1) RI e APE</b>	Avvio e realizzazione di una procedura che consenta di intercettare le pratiche inviate da imprese con pec revocata allo scopo di chiedere una regolarizzazione e, in mancanza, cancellare d'ufficio la Pec. Avvio in effettivo entro il 30.06.2018	100%
<b>indicatore 2) RI</b>	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione .	in corso
<b>indicatore 3) APE</b>	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	in corso
<b>indicatore 4) APE</b>	Conclusione della Verifica Dinamica per i Mediatori avviata nel corso dell'anno 2017 (gestione di circa 90 procedure di revisione ancora in corso al 31/12/2017 fino all'adozione del provvedimento di inibizione dell'attività, se necessario)	in corso
<b>indicatore 5) APE</b>	Avvio della Verifica Dinamica per non meno di 300 posizioni per gli Agenti e Rappresentanti di Commercio	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 6) RI e APE</b>	Una iniziativa presso i professionisti per promuovere l'utilizzo del sito Ateco	RICHIESTA MODIFICA
<b>indicatore 7) RI</b>	Attivazione Piattaforma Processo Civile Telematico per la trasmissione delle istanze al giudice del registro	in corso
		in corso

<b>Obiettivo strategico 2C. 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 2018</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>		
<b>2C-I01</b> - Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	in corso		
<b>2C-I02</b> - Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	in corso		
<b>2C-I03</b> - Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	in corso		
<b>2C-I04</b> - Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso		
<b>Progetto 2C0101 - Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) D.Lgs. 219/2016)</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>	(PP) Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 5 percorsi di job, da svolgersi al Polo e, su richiesta dello sportello Informagiovani, a Viareggio o Pietrasanta.	in corso	
<b>indicatore 2)</b>	(PP) Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: collaborazione nella organizzazione e nella promozione di almeno 3 eventi.	100%	
<b>indicatore 3)</b>	(PP) Presentazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente entro marzo e report a fine anno.	in corso	
<b>Progetto 2C0105 - ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)</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>	(PP) Alternanza scuola lavoro e orientamento all'autoimprenditorialità, organizzazione di moduli formativi base e/o avanzati e di moduli sui servizi camerali a favore dell'avvio di impresa: erogazione di almeno l'80% dei moduli rispetto alle richieste pervenute dalle scuole per l'anno scolastico 2017/2018.	100%	
<b>Progetto 2C0107 - ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)</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>	(PP) Monitoraggio fabbisogni professionali, matching e RASL: attività di promozione e sensibilizzazione sul RASL e supporto al matching per le imprese e per le scuole al fine di alimentare il RASL: almeno 15 nuove iscrizioni di imprese.	100%	
<b>indicatore 2)</b>	(PP) Progetto L'Alternanza è servita: progettazione ed erogazione delle 27 ore di formazione previste dal progetto, subordinatamente alla partecipazione allo stesso di almeno una scuola: entro giugno.	100	
<b>indicatore 3)</b>	Bando voucher ASL per le imprese: redazione bozza da inviare al dirigente entro 20 gg. dal ricevimento del modello regionale.	100%	
<b>indicatore 4)</b>	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto ASL sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%	
<b>Progetto 2C0108 - PUNTO IMPRESA DIGITALE (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)</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>	Presentazione a Unioncamere, tramite apposita piattaforma AIDA, dei progetti di area legati all'aumento del Diritto Annuale (PID, Alternanza scuola-lavoro, Promozione cultura e turismo): entro gennaio.	3 progetti presentati	
<b>indicatore 2)</b>	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto PID sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	in corso	
<b>indicatore 3)</b>	Avvio PID: predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari e inizio attività Digital promoter e Digital mentor per assessment digitale e personalizzazione bando voucher il tutto secondo le tempistiche e in base alle tematiche indicate dal UN. Report finale.	in corso	
<b>indicatore 4)</b>	Avvio PID: partecipazione al tavolo di lavoro regionale sul digitale finalizzato all'armonizzazione delle politiche e delle attività.	n. 5 tavoli di lavoro	

<b>Obiettivo strategico 2D.</b> <b>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 2018</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	

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

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
<b>indicatore 1)</b>	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: Predisposizione bozza di Regolamento voucher, entro febbraio.	100%
<b>indicatore 2)</b>	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: attività di monitoraggio dei servizi sperimentati nel corso del funzionamento della Rete ai fini della definizione dell'accordo di Rete, da inviare ai partner entro ottobre.	in corso
<b>indicatore 3)</b>	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: organizzazione Comitato di Pilotaggio e Conferenza finale entro Dicembre 2018.	in corso
<b>indicatore 4)</b>	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: collaborazione nella organizzazione di almeno 3 eventi nell'ambito di Retic (Innovation Lab, Living Lab)	n. 2 eventi
<b>indicatore 5)</b>	(PP) Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: organizzazione di almeno 2 incontri di confronto.	n. 2 eventi

<b>Obiettivo strategico 2E.</b> <b>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 2018</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	

**Progetto 2E0101 - Preparazione ai mercati internazionali, valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo**

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
<b>indicatore 1)</b>	(PP) Revisione dell'impianto organizzativo dell'Ufficio, alla luce delle nuove competenze ex D.Lgs 219/2016 e dell'esigenza di redistribuire i carichi di lavoro: presentazione di una proposta al Dirigente che ricomprenda in particolare la redistribuzione dei compiti del MuSA e del Desco, entro gennaio.	100%
<b>indicatore 2)</b>	(PP) 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 febbraio.	100%
<b>indicatore 3)</b>	(PP) Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività, entro dicembre.	in corso
<b>indicatore 4)</b>	(PP) Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: revisione manifestazione Desco 2018, sulla scorta dell'esperienza dell'edizione 2017, attraverso la presentazione alla Giunta di una proposta: entro gennaio prima proposta, entro marzo seconda proposta, in base alle decisioni della Giunta.	100%
<b>indicatore 5)</b>	Preparazione ai mercati internazionali, organizzazione seminari e avvio dell'attività formativa, in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale) sulle tematiche inerenti la internazionalizzazione: progettazione e realizzazione di almeno 3 seminari e di 3 corsi di formazione.	in corso
<b>indicatore 6)</b>	Art bonus: acquisizione conoscenze di base e predisposizione di una bozza di programma operativo da sottoporre al dirigente e alla Giunta, entro aprile.	in corso
<b>indicatore 7)</b>	Collaborazione per l'animazione e la promozione della Fondazione Puccini: organizzazione di almeno 5 eventi per le scuole e famiglie.	100%

<b>Progetto 2E0102 - Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2) lettera d-bis)</b>		
<b>target/risultato atteso</b>	<b>descrizione target/risultato atteso</b>	<b>risultato a giugno: numero e/o % realizzazione</b>
<b>indicatore 1a)</b>	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	in corso
<b>indicatore 1b)</b>	Definizione eventuali possibilità di coproduzione con soggetti autorizzati alla promozione internazionale	in corso
<b>indicatore 2)</b>	Conclusione della Campagna di promozione 2016/2017 e partenza della campagna 2017/2018.	in corso
<b>Progetto 2E0103 - Mu.SA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)</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>	(PP) 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 marzo.	in corso
<b>indicatore 2)</b>	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione degli eventi per animazione della struttura e prosecuzione della collaborazione con il Comune di Pietrasanta	in corso
<b>indicatore 3)</b>	Realizzazione di almeno due incontri di promozione della sala a livello commerciale	in corso
<b>indicatore 4)</b>	Realizzazione degli interventi necessari alla struttura dell'immobile per migliorarne la fruibilità.	in corso
<b>Progetto 2E0104 - Fondazione Puccini</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>	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	in corso
<b>Progetto 2E0106 - Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)</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>	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto "Turismo e beni culturali" sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	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 2018</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>	predisposizione del materiale di confronto su richiesta del SG e partecipazione attiva all'eventuale gruppo di lavoro tra le 3 CCIAA: report finale	in corso
<b>indicatore 2a)</b>	presentazione delle denunce nei termini (Certificazione Unica e conto annuale) + TFR	in corso
<b>indicatore 2b)</b>	stesura del nuovo contratto decentrato integrativo entro marzo	100%
<b>indicatore 3)</b>	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale	in corso
<b>Indicatore 4)</b>	controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni (tempo determinato) per le quali è pervenuta esplicita richiesta dall'INPS	in corso
<b>Indicatore 5)</b>	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura processi, rilevazione permessi legge 104/92 ecc... (report finale con dettaglio tipologie)	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 2018</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 1a)</b>	supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale	in corso
<b>indicatore 1b)</b>	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>	Monitoraggio risultati standard di qualità definiti con la nuova Carta dei servizi camerale entro aprile	100%
<b>indicatore 2b)</b>	Elaborazione risultati (con evidenziazione di eventuali criticità) e trasmissione ai dirigenti entro 15 gg dalla chiusura del monitoraggio	100%
<b>indicatore 3)</b>	Affinamento dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale - entro novembre	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 2018</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)	Gestione Sistema Sireco e trasmissione alla Corte dei Conti entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio 2017	in corso
Indicatore 2)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 3)	Realizzazione entro 30/6/2018, previa individuazione procedure significative da formalizzare (es. gestione bilancio preventivo, gestione bilancio di esercizio, gestione adempimenti inerenti limiti di spesa, gestione fatture, etc)	100%
Indicatore 4)	Report su principali compiti ed attività assorbite e gestite in modo autonomo dalla collega Betti (con indicazione grado autonomia raggiunto)	in corso
Indicatore 5)	Rispetto tempistiche procedure trasversali significative: a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Gestione attività per realizzazione Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente nell'ambito dei termini di legge c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni. d) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2017 e) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2017, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo f) Attività più significative svolte per Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili g) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro novembre 2018 h) trasmissione dei conti Giudiziali 2017 alla Corte dei Conti: i) gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche 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 1a)	Stipula nuovi contratti assicurativi: Kasko – All Risk – R.C. Auto + Furto/Incendio – R.C. Patrimoniale per Colpa Lieve – R.C. Patrimoniale per Conciliatori: entro le rispettive scadenze	in corso
indicatore 1b)	Stipula nuovi contratti su impianti inerenti la sicurezza degli immobili: - Rinnovo Certificato Prevenzione Incendi: entro 26 febbraio - Rinnovo Certificato Linee Vita per Istituto "G. Giorgi" (Cat. A1 e C): entro febbraio - Rinnovo Certificato sede camerale per Copertura Piana (Cat. C): entro marzo - Rinnovo Certificato sede camerale Altana (Cat. A1): entro dicembre - Individuazione nuovo aggiudicatario per gestione distributori automatici bevande calde: entro 31/12/2018	in corso
indicatore 2)	Stipula nuovi contratti sulla piattaforma Consip/M.E.P.A.: - Servizio di giardinaggio presso magazzino di Carraia: entro giugno - Verifica biennale ascensori: entro aprile - Servizio sostitutivo di mensa: entro dicembre - Fornitura di carburante per autotrazione: entro 15 ottobre - Fornitura di materiale di cancelleria: entro dicembre - Fornitura di materiale igienico-sanitario: entro dicembre - Servizio di disinfestazione: entro giugno	in corso
indicatore 3)	Tutte le fatture passive saranno archiviate all'interno del fascicolo elettronico e si procederà ad una verifica con cadenza trimestrale (31/3-30/6-30/9-31/12)	100%
indicatore 4)	Riscontro quadrimestrale, alle date del 30/04-31/08-31/12, delle effettive rimanenze rispetto ai dati presenti nel modulo "gestione magazzini" dell'applicativo XAC	in corso
indicatore 5)	riorganizzazione interna del lavoro a seguito cessazione dal servizio di una unità e definizione di alcune procedure attraverso files condivisi allo scopo di migliorare la diffusione della conoscenza e l'autoformazione (relazione finale con allegazione di almeno 3 procedure).	100%
indicatore 6)	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); - N. Durc rilasciati per conto degli altri uffici; - Esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	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)	Adozione requisiti minimi di sicurezza adeguati: entro giugno	100%
indicatore 2)	Realizzazione automatizzazione centralino: entro maggio	100%
Indicatore 3)	Realizzazione: entro settembre	100%
Indicatore 4)	Attivazione collaborazione con Ufficio Provveditorato per la gestione R.D.O. sul MEPA: realizzazione	in corso
Indicatore 5)	Passaggio a sistema di posta centralizzata gmail: realizzazione	in corso
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 1)	Realizzazione entro 30 giugno 2018, previa individuazione procedure più significative (es. formazione ruolo; gestione sgravi; atti di irrogazione, etc..)	in corso
indicatore 2)	Realizzazione nei termini rispettivamente di: Secondo sollecito annualità 2017: febbraio 2018 Terzo sollecito annualità 2017 entro i termini di scadenza del ravvedimento; Primo sollecito annualità 2018: entro ottobre 2018 Azioni definitive di sollecito annualità 2016: prima della messa a ruolo	in corso
indicatore 3)	Emanazione del ruolo annualità 2016 entro 31/12/2018	in corso
indicatore 4)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2017/2018 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2017 (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) - 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 - Attuazione del Testo Unico Partecipate e della normativa sulla privacy**

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
Indicatore 1a)	Revisione dei dati pubblicati in Amministrazione Trasparente (rappresentazione grafica, funzioni attribuite, attività svolte) sulla base delle nuove linee guida Anac per gli enti e le società partecipate dalla pubblica amministrazione entro settembre	in corso
Indicatore 1b)	Attuazione entro dicembre 2018 della revisione ordinaria delle partecipazioni e della relazione sulla revisione straordinaria.	in corso
Indicatore 2a)	Creazione del registro dei trattamenti entro maggio	100%
Indicatore 2b)	Elaborazione, entro dicembre, di una bozza di valutazione dei rischi con conseguenti proposte per le attività camerale sulla base delle indicazioni di Unioncamere e UIF.	in corso
Indicatore 3)	Supporto agli organi, al Segretario Generale, al Commissario ad Acta, agli altri stakeholder 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 2018</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
3D-I01 - Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.	realizzato	

**Progetto 3D0101 - Trasparenza e anticorruzione**

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione sia per la CCIAA che per le controllate.	in corso
indicatore 2)	Adozione di un regolamento/comunicazione di servizio in materia di accesso generalizzato.	in corso

<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 2018</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	
3E-I01 - definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione	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)	40 primopiano/news/eventi/scadenze su sito web CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerale/news - 40 post su pagina social CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerale/eventicamerale/news/scadenze/informative - promozione di 10 eventi/news/funzioni camerale/attività/scadenze attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa entro il 31 dicembre 2018	100%
indicatore 1b)	Attività di Ufficio Stampa, anche in collaborazione con gli uffici camerale per diffusione di informazioni e notizie funzioni/attività camerale attraverso comunicati stampa - 20 comunicati al 31 dicembre 2018	100%
indicatore 1c)	Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos pubblicazione di almeno 50 tra articoli web, aggiornamenti pagine web del sito, post sui social e comunicati stampa	in corso
indicatore 2)	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 60 uscite tra notizie pubblicate sul sito web e sulla pagina social - promozione di 10 eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa - 15 Comunicati stampa entro il 31 dicembre 2018	in corso
indicatore 3a)	Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2018. Sviluppo dei contenuti per la promozione sui social da incrementare rispetto al 2017.	in corso
indicatore 3b)	Distribuzione del materiale realizzato nel 2017 ad almeno 150 strutture tra info point e strutture ricettive entro 31 dicembre 2018	in corso

**indicatore 4)**

Definizione piano di comunicazione e di attività di promozione coordinate dall'ufficio Relazioni Esterne per le iniziative Il Desco 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 2018</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 camerali</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>	Avvio delle procedure per l'affidamento degli atti giudiziari entro tre mesi dal rilascio delle prime due licenze.	in corso
<b>indicatore 1b)</b>	Adeguamento alle nuove disposizioni sul domicilio digitale nei tempi previsti dalla normativa. Proseguimento delle azioni per la dematerializzazione delle comunicazioni camerali.	in corso
<b>Indicatore 2a)</b>	Progettazione ed avvio del servizio di ricerca anteriorità dell'impresa entro maggio anche utilizzando i dati relativi alla Fedeltà al Lavoro	100,00%
<b>Indicatore 2b)</b>	Verifica della fattibilità di una collaborazione con il Comune di Lucca e con i mezzi di informazione locali per la valorizzazione del servizio di ricerca di anteriorità di impresa e presentazione di una proposta per la sua attuazione entro giugno.	in corso
<b>Indicatore 2c)</b>	Progettazione di un'iniziativa di valorizzazione dell'archivio camerale eventualmente in collaborazione con le scuole entro settembre.	in corso