

REPORT SUI RISULTATI SEMESTRALI OBIETTIVI/PROGETTI PIANO PERFORMANCE 2019 - 2021 ANNO 2019

Area Strategica 1 . Competitività del territorio

Obiettivo strategico 1A. Programmazione territoriale: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	Programma strategico 1A01. Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a: - raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario; - aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento;
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE

Questo obiettivo è stato eliminato a partire dal 2016 con Delibera di Consiglio n. 13 del 9 novembre 2018

Obiettivo strategico 1B. Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	Programma strategico 1B01. Attuazione dei progetti di e-government. La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi 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 2019	STATO DI ATTUAZIONE

1B-I01 - Ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche con riferimento ad un'area corrispondente a quella delle camere in fase di accorpamento.

in corso

1B-I02 - Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.

in corso

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

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Revisione e aggiornamento all'anno 2018 dei contenuti delle pubblicazioni "Indicatori statistici della provincia di Lucca" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca", con un ampliamento dell'analisi alle aree limitrofe.	50%
indicatore 1b)	Predisposizione delle parti di competenza dei documenti di programmazione dell'ente con particolare riferimento al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e al Piano delle Performance, secondo quanto raccomandato dall'ANAC nel PNA (nov. 2018) per assicurare maggiore coerenza tra i documenti, e all'aggiornamento della Relazione Previsionale e Programmatica e della Relazione sulla Performance.	20%
indicatore 2a)	Sviluppo e valorizzazione del progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo mediante l'inserimento di n.2 nuove imprese.	50%
indicatore 2b)	Realizzazione di un incontro tra imprenditori aderenti al progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo e un Istituto Scolastico del comprensorio lucchese, secondo il progetto approvato dall'Ufficio Scolastico provinciale nel corso del 2018.	100%
indicatore 3)	Collaborazione con la P.O. per la realizzazione del progetto "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo" e predisposizione di una relazione finale sulle attività svolte.	80%
indicatore 4a)	Realizzazione, elaborazione e analisi dei risultati dell'indagine di monitoraggio sul comparto manifatturiero provinciale nell'anno 2018 e nel primo semestre 2019.	50%
indicatore 4b)	Strutturazione sul sito istituzionale della Camera di Commercio della sezione dedicata alla diffusione della produzione statistica dell'Ufficio. Redazione di un report finale sulle attività svolte.	20%

Obiettivo strategico 1C. Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti	Programma strategico 1C01. 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.
---	---

Questo obiettivo è stato eliminato a partire dal 2016 con Delibera di Consiglio del 21 dicembre 2015

Obiettivo strategico 1D. Promozione dei servizi di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.		Programma strategico 1D01. La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi 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.	
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE		
1D-I01 - Realizzazione campagne di promozione/informazione: => 2	in corso		
1D-I02 - Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	in corso		
Progetto 1D0101 - Diffusione degli strumenti ADR			
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione	
indicatore 1)	Almeno due iniziative promozionali del servizio di mediazione e conciliazione entro dicembre (es. campagne CRM, FB, sito web, newsletter, eventi).	in corso	
Indicatore 2)	Almeno 9 ore di formazione per mediatori (es. in materia condominiale)	100%	
indicatore 3)	Archivio elettronico GEDOC: digitalizzazione ed inserimento di tutti i documenti prodotti nell'ambito delle procedure di mediazione; miglioramento della descrizione dei documenti protocollati in entrata tramite coordinamento con il collega addetto ed eventuale integrazione della descrizione a cura dell'Ufficio (relazione finale)	in corso	
Indicatore 4)	Sperimentazione nei primi sei mesi dell'anno di una nuova modalità di distribuzione e di raccolta delle schede di gradimento: predisposizione nelle sale d'aspetto utilizzate dagli utenti durante gli incontri di mediazione di un punto di distribuzione delle schede di gradimento del servizio, che dovranno essere compilate dall'utenza alla conclusione delle procedure e raccolte in modalità anonima. In caso di riscontro positivo circa la nuova modalità, verrà assunta come definitiva; in caso contrario, si tornerà alle modalità precedenti (relazione a metà anno).	100%	
Indicatore 5)	Integrazione dell'elenco dei mediatori dell'Organismo di mediazione della CCIAA di Lucca con i mediatori tecnici iscritti nell'elenco della CCIAA di Pisa (verifica disponibilità e requisiti entro febbraio; invio della richiesta al Ministero della giustizia da parte dell'ufficio entro marzo)	100%	
Indicatore 6)	Verifica della possibilità di iscrizione della Camera di commercio di Lucca nell'elenco degli organismi di formazione tenuto dal Ministero della giustizia ai sensi del DM 180/2010 (relazione finale)	in corso	
Obiettivo strategico 1E. Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).		Programma strategico 1E01. La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa. L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.	
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE		
1E-I01 - 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		
1E-I02 - Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	in corso		
Progetto 1E0101 - Adozione delle specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato			
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione	
indicatore 1a)	Revisione delle pagine web del sito camerale relative alla Proprietà Industriale al fine di migliorare l'informazione sia per gli studenti, in ambito alternanza scuola lavoro, che per il mondo delle imprese e dei consumatori, entro il 30 giugno 2019. Report entro il 31 Luglio.	50%	
indicatore 1b)	Predisposizione di una guida sia per il deposito telematico che per il deposito cartaceo presso la CCIAA entro il 30 giugno ed eventuale revisione entro dicembre, da pubblicare sul sito.	80%	
indicatore 2)	Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2019, e monitoraggio delle azioni 2018 con la rendicontazione da presentare a UN.	RICHIESTA MODIFICA	
indicatore 3)	10 Azioni di sorveglianza rivolta agli strumenti di pesatura con particolare attenzione a quelli ad alta portata;	in corso	
indicatore 4)	Passaggio delle consegne all'ufficio da parte del Funzionario responsabile entro il 30 settembre 2019, con report finale.	40%	
Obiettivo strategico 1F. Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.		Programma strategico 1F01. La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro.	

INDICATORE STRATEGICO 2019	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).	
1F-I01 - Iniziative per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa.	in corso		
Progetto 1F0101 - Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e confronto con le altre Camere in materia di sanzioni amministrative			
indicatore 1a)	Definizione su applicativo Prosa delle posizioni mandate a ruolo negli anni 2000-2010; verifica delle posizioni relative agli anni 2008-2010 per le quali si è proceduto alla insinuazione fallimentare per monitorare l'iter del fallimento e procedere alla eventuale definizione su applicativo Prosa e nel fascicolo cartaceo della posizione; verifica delle partite relative al ruolo 2018 e eventuale definizione delle relative posizioni: Report finale sulle attività realizzate.	RICHIESTA MODIFICA	
indicatore 1b)	Passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito delle posizioni definite relative agli anni 2008-2010 e all'anno 2018 e all'anno 2018	RICHIESTA MODIFICA	
indicatore 1c)	Proposta al dirigente sulle modalità di gestione delle posizioni relative a società fallite nonché sulle modalità di gestione delle posizioni mandate a ruolo entro dicembre	in corso	
indicatore 1d)	Coinvolgimento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria nella gestione di almeno due procedimenti di cui alla L. 689/1981, da avviare a seguito di verbale di organo accertatore esterno, per tipologie che richiedono particolare approfondimento – Report.	in corso	
indicatore 2	Realizzazione di un evento sulla crisi d'impresa.	in corso	

Area Strategica 2 . Servizi alle imprese

Obiettivo strategico 2A. Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.	Programma strategico 2A01. Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività. Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (incluse le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per 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.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE

2A-I01 - 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

2A-I02 - 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

2A-I03 - Realizzazione di iniziative di informazione assistita per l'utenza del Registro delle Imprese allo scopo di agevolare l'assolvimento di adempimenti semplici/ricorrenti.

in corso

Progetto 2A0101 - Miglioramento del servizio all'utenza

target/risultato atteso		risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2020)	4,6 gg
indicatore 1b) RI OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione da Monitoraggio - pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2019 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2018 deve essere nullo; - al 31/12/2019 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2019 deve essere nullo.	in corso
indicatore 1c) RI+APE	Relazione in cui si dia evidenza delle azioni degli uffici per conseguire obiettivi di efficacia e tempestività per l'adeguamento a novità normative o procedurali. Adeguamento da realizzarsi entro 1 mese dalla entrata in vigore della norma ovvero dall' input formale del dirigente che rappresenta l'esigenza di riorganizzazione	in corso
indicatore 1d) APE	Realizzazione 2 corsi per utenza in tema di predisposizione ed invio alla CCIAA di bilanci di esercizio	100%
indicatore 2a) RI	Proposta operativa per promozione attività ufficio AQI 28/02 ; realizzazione entro novembre	in corso
indicatore 2b) RI	Realizzazione n. 2 informative alle start up già iscritte per ricordare adempimenti obbligatori entro maggio ed entro novembre	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 3) APE	Realizzazione n. 2 azioni per la promozione del certificato di origine telematico (realizzazione di un seminario formativo e di una azione promozionale della procedura stampa in azienda).	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 4) RI+APE	Proposta operativa che individui una razionalizzazione attività per ottimizzazione risorse entro febbraio (la proposta deve evidenziare eventuali ulteriori compiti attribuiti/attribuibili al personale ovvero le risorse recuperate / recuperabili a seguito della prevista riorganizzazione).	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 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".
---	---

INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	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.
2B-I01 - Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID/altre forme di accesso e sottoscrizione digitale.	in corso	
2B-I02 - Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni	in corso	
2B-I03 - Azioni di promozione degli output del Registro delle Imprese (ad es., cassetto digitale dell'imprenditore)	in corso	

Progetto 2B0101 - Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
Indicatore 1a) RI + APE	Almeno 1 azione di formazione per gli addetti per successiva promozione di strumenti digitali presso le imprese .	100%
Indicatore 1b) RI	Almeno 2 azioni per la promozione di strumenti digitali presso le imprese.	100%
Indicatore 1c) RI + APE	Definizione procedura operativa per la gestione dello sportello assistito per la verifica dinamica degli ARC entro marzo	100%
Indicatore 2) RI	Data la lista delle pec revocate su posizioni attive al 16/01/2019 questa deve essere gestita per almeno 800 posizioni (eliminazione dall'archivio o sostituzione pec)	in corso
Indicatore 3) RI	Almeno 1 azione di promozione di strumenti di interconnessione piattaforme digitali delle PA	in corso
Indicatore 4a) RI	Conclusioni 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
Indicatore 4b) APE	Conclusioni 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	70%
Indicatore 4c1) APE	Definizione procedura operativa per gestione istruttoria, evasione e controllo delle pratiche di verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio entro marzo	100%
Indicatore 4c2) APE	Definizione di tutte le pratiche (evasione o rifiuto) verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio arrivate entro il 30 novembre	50%

Obiettivo strategico 2C. Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.		Programma strategico 2C01. In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerale 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.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	
2C-I01 - Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	in corso	
2C-I02 - Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	in corso	
2C-I03 - Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	in corso	
2C-I04 - Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso	
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)		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	(PP) Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese, anche nell'ambito del progetto retic, per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 8 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.) da svolgersi al Polo e, su richiesta, in altre sedi interessate.	100%
indicatore 2)	(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.	100%
Progetto 2C0104 - Innovazione e trasferimento tecnologico		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici con realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa, come da cronoprogramma della stazione appaltante.	in corso
indicatore 2)	Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 3)	(PP) Collaborazione, tra Polo Tecnologico Lucchese e Camera di Commercio, anche nell'ambito del progetto Retic, per il sostegno all'innovazione: organizzazione di almeno 8 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.) da svolgersi al Polo e, su richiesta, in altre sedi interessate.	100%
indicatore 4)	Ultimazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero nel rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	100%
indicatore 5)	(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: entro aprile.	100%
Progetto 2C0105 - ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Gestione e rendicontazione del progetto secondo modalità e tempistiche stabilite a livello nazionale, subordinatamente al verificarsi dei requisiti che consentano l'avvio dello stesso.	100%
Progetto 2C0107 - ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (20%) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	(PP) Monitoraggio RASL: attività di promozione e sensibilizzazione sul RASL da concordare con Ufficio Scolastico Territoriale, per supporto al matching impresa-scuola. Risposta alle richieste di matching entro 20 giorni dalla formalizzazione della richiesta stessa.	100%
indicatore 2)	(PP) Progetti di sistema: l'Alternanza è servita, Impresa in azione, Fare Impresa: un gioco da ragazzi, La scuola in CdC, ASL all'estero, Premio storie di alternanza. Avvio e gestione attività di competenza, entro i termini indicati o concordati per ciascun progetto oppure entro 20 giorni dalla data della richiesta.	100%

indicatore 3)	MuSA e Desco - Progettazione e gestione di eventi didattici diretti alle scuole del territorio e di percorsi di ASL, in collaborazione con l'Ufficio Promozione interna ed estera: realizzazione di almeno 3 eventi/percorsi e coinvolgimento di almeno n. 150 ragazzi.	40%
indicatore 4)	(PP) Progetti di sistema: l'Alternanza è servita, Impresa in azione, Fare Impresa: un gioco da ragazzi, La scuola in CdC, ASL all'estero, Premio storie di alternanza: coinvolgimento di almeno n. 7 Istituti scolastici e n. 500 ragazzi, in totale.	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 5)	Bando voucher per le imprese: revisione e definizione regolamento entro febbraio, per la successiva approvazione in Giunta/Consiglio.	100%
indicatore 6)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto ASL sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	50%
indicatore 7)	Prosecuzione attività ASL 2019: Presentazione 2 report, da presentare alla Giunta, al 30 giugno, al 30 settembre: e al 31 dicembre.	RICHIESTA MODIFICA
Progetto 2C0108 - PUNTO IMPRESA DIGITALE (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto PID sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%
indicatore 2)	PID - Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0: almeno 5 eventi, da svolgersi presso il Polo Tecnologico Lucchese.	N. 8
Indicatore 3)	PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 70.	N. 84
indicatore 4)	PID - Bando voucher per le imprese: revisione e definizione regolamento entro febbraio, per la successiva approvazione in Giunta/Consiglio.	100%
indicatore 5)	PID - Presentazione 3 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta, al 30 giugno, al 30 settembre, al 31 dicembre.	in corso

Obiettivo strategico 2D. Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali		Programma strategico 2D01. In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi. In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari. Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatica e di coordinamento organizzativo. Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	

2D-I01 - 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
indicatore 1)	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: organizzazione in collaborazione con Navigo sardegna, di un evento di matching durante Yare.	100%
indicatore 2)	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: organizzazione Comitato di Pilotaggio e Conferenza finale entro scadenza progetto.	100%
indicatore 3)	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: chiusura e rendicontazione attività.	80%
Indicatore 4)	(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.	100%

Obiettivo strategico 2E. Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.		Programma strategico 2E01. Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	

2E-I01 - Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	in corso	
2E-I02 - Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	in corso	
2E-I03 - Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	in corso	
2E-I04 - Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni	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
indicatore 1)	Internazionalizzazione: organizzazione di almeno 4 eventi (corsi, seminari) su temi di interesse delle imprese del territorio.	90%
indicatore 2)	Internazionalizzazione: avvio di un servizio all'utenza di consulenza specialistica professionale, nelle materie doganale, trasporti e/o contrattualistica. Stipula di almeno una convenzione con studio professionale.	100%
indicatore 3)	Desco - Presentazione proposta progettuale: entro gennaio alla FCRLU - entro febbraio alla Giunta	100%
indicatore 4)	Desco - Redazione bozze Regolamento di partecipazione, Regolamento eventi, Regolamento sponsor, tariffario, entro marzo 2019.	100%
indicatore 5)	Desco - Raggiungimento standard quantitativi e qualitativi del 2018, in termini di numero imprese espositrici e numero spazi venduti.	in corso
indicatore 6)	MuSA e Desco - Progettazione e gestione di eventi didattici diretti agli istituti scolastici del territorio e di percorsi di ASL, in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale: realizzazione di almeno 3 eventi/percorsi e coinvolgimento di almeno n. 150 ragazzi.	40%
indicatore 7)	MuSA - Realizzazione di almeno 5 eventi per animazione della struttura.	100%
indicatore 8)	MuSA - Lavori di straordinaria manutenzione: conclusione dei lavori ed inaugurazione "new look" della struttura entro maggio.	100%

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)

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	in corso
indicatore 2)	Conclusione della Campagna di promozione 2018 e partenza della campagna 2019	in corso

Progetto 2E0103 - Mu.SA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	(PP) MuSA - Realizzazione di almeno 5 eventi.	40%
indicatore 2)	(PP) MuSA - Avvio e/o prosecuzione della collaborazione con uno o più enti/organismi del territorio.	50%
indicatore 3)	Lavori di straordinaria manutenzione: gestione della gara secondo il Codice dei Contratti, nel rispetto delle tempistiche e delle modalità operative. Aggiudicazione dei lavori entro il mese di gennaio e conclusione entro il mese di maggio.	100%
indicatore 4)	Lavori di straordinaria manutenzione: conclusione dei lavori ed inaugurazione "new look" della struttura entro maggio.	100%

Progetto 2E0104 - Fondazione Puccini

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	in corso

Progetto 2E0106 - Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis) (20%)

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	50%
indicatore 2)	Proseguimento attività: presentazione 3 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta, al 30 giugno, al 30 settembre, al 31 dicembre.	in corso
indicatore 3)	Accordi siglati per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2)	100%
indicatore 4)	Numero di iniziative/eventi realizzati nell'ambito della promozione turistica e/o culturale, compreso il Desco (almeno 1)	in corso
indicatore 5)	Numero di eventi collaterali programmati e realizzati nell'ambito delle iniziative di cui al precedente indicatore 4) (almeno 10)	in corso

Area Strategica 3 . Competitività dell'Ente

Obiettivo strategico 3A. Riorganizzazione dell'Ente.		Programma strategico 3A01. Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.	
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE		
3A-I01 - Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	in corso		
3A-I02 - Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali.	in corso		
3A-I03 - Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	in corso		
3A-I04 - Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camere 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
indicatore 1)	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva gruppo di lavoro tra le tre Camere di Commercio: report finale.		in corso
indicatore 2)	Presentazione ipotesi riorganizzazione attività dell'ufficio entro febbraio		RICHIESTA MODIFICA A INTEGRAZIONE
indicatore 3)	Predisposizione piattaforma contratto decentrato integrativo entro aprile		100%
indicatore 4)	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale		in corso
indicatore 5)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione legge 104/92 (report finale con dettaglio tipologie)		in corso

Obiettivo strategico 3B. Orientare la gestione della performance		Programma strategico 3B01. A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	
3B-I01 - revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	sospeso	
3B-I02 - realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzate indagini settoriali	
Progetto3B0101 - Ciclo di gestione della performance		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a) OS 3B ind. 1	Supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale	SOSPESO
indicatore 1b) modificato vedi mail Camisi 10 aprile	Analisi delle Linee Guida di Unioncamere sul SMVP e predisposizione proposta di aggiornamento del documento per la parte generale e la performance organizzativa da inviare all'OIV entro marzo.	100%
indicatore 1b) introdotto il 10 aprile vedi mail Camisi	Predisposizione proposta di aggiornamento SMVP alla Giunta entro settembre previo aggiornamento del sistema di valutazione performance individuale predisposto in collaborazione con ufficio Personale e OIV	in corso
indicatore 1d) OS 3B ind. 2	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione al gruppo di lavoro tra le tre CCIAA	SOSPESO
indicatore 2)	Presentazione al SG di una proposta di riorganizzazione dell'ufficio entro marzo	11-apr
indicatore 3)	Invio dati e documenti per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti.	in corso
Progetto3B0102 - Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	in corso
Obiettivo strategico 3C. Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia		Programma strategico 3C01. L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali 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.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	
3C-I01 - Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	in corso	
3C-I02 - Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	in corso	
3C-I03 - Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerale	in corso	
3C-I04 - 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 1)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 2 a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo Regolamento di contabilità: realizzazione	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 2 b)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 2 c)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 3)	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) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2018 d) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2018, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo e) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili f) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2019 g) trasmissione dei conti Giudiziali 2018 alla Corte dei Conti nei termini di legge	in corso

Progetto 3C0103 - Razionalizzazione contratti ed attività		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
Indicatore 2a)	Proposta programmazione procedure, per fasi e scadenza, dei contratti che scadranno nell'anno 2019: entro febbraio	100%
Indicatore 2 b)	Consequente gestione delle procedure inerenti i contratti in scadenza nell'anno 2019: realizzazione	in corso
Indicatore 3 a)	Stipula convenzione con il Comune ovvero individuazione di soluzioni alternative: entro aprile	100%
Indicatore 3 b)	Progettazione e avvio lavori: entro ottobre	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 3 c)	Gestione lavori imprevisi o decisi in corso 2019: realizzazione e relativo report sulle attività svolte	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 4 a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo Regolamento di contabilità: realizzazione	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 4 b)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	RICHIESTA MODIFICA
Indicatore 5)	Realizzazione secondo tempi individuati con Ufficio Segreteria e Protocollo	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)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
indicatore 2a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	in corso
indicatore 2b)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 3)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
indicatore 4)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
indicatore 5)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso

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 e relativo report annuale sulle attività svolte	in corso
indicatore 2a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo Regolamento accertamento tributo e irrogazione sanzioni: realizzazione	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 3)	Realizzazione nei termini rispettivamente di: Secondo sollecito annualità 2018: entro febbraio 2019; Terzo sollecito annualità 2018: entro i termini di scadenza del ravvedimento; Primo sollecito annualità 2019: entro 31 ottobre 2019 Azioni definitive sollecito annualità 2017: entro 10 ottobre 2019	70%
indicatore 4)	Emanazione ruolo annualità 2017: entro dicembre 2019	in corso
indicatore 5)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2018/2019 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2018 (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 Agenzia Italia Riscossione	70%

Obiettivo strategico 3D. Trasparenza		Programma strategico 3D01. La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità. In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	
3D-I01 - Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere oggetto di accorpamento	in corso	

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)	Confronto delle sezioni Amministrazioni trasparenti delle Camere di LU -PI -MS entro il 31.12.2019 (Presentazione report di confronto).	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 3)	Revisione della carta dei servizi.	in corso
indicatore 4)	Elaborazione di un documento guida in materia di whistleblowing.	in corso

Obiettivo strategico 3E. La comunicazione digitale e la sua strategia - L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.		Programma strategico 3E01. Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi 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.).
INDICATORE STRATEGICO 2018	STATO DI ATTUAZIONE	
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)	80 primopiano/news/eventi/scadenario su sito web CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerale/news 100 post su pagina social CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerale/eventicamerale/ news/scadene/informative - entro dicembre	in corso
indicatore 1b)	predisposizione proposta di Social Media Policy camerale e per il Desco da sottoporre al Dirigente entro marzo	100%
indicatore 1c)	Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos pubblicazione di almeno 80 (articoli web + aggiornamenti pagine web del sito + post sui social + comunicati stampa	in corso
indicatore 2a)	Coordinamento e cura comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 150 uscite (notizie pubblicate sul sito web + post sulla pagina social + promozione eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa + Comunicati stampa)	in corso
indicatore 3a)	Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2019. Nuova cartellonistica per la promozione del brand puccini lands presso l'aeroporto di Pisa.	100%
indicatore 3b)	Presentazione progetto di rivisitazione sito web luccaterre.it entro il 31 marzo e lancio entro giugno	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 4a)	Proposta di piano di comunicazione de Il Desco 2019 e proposta di azioni di comarketing da attivare per Il Desco 2019 entro gennaio	100%
indicatore 4b)	Coordinamento per la redazione e presentazione dei progetti alla FCRLU sul band The lands of Giacomo Puccini: presentazione entro le scadenze del bando per The lands of Giacomo Puccini, e rendicontazione dello stesso entro la scadenza prevista.	50%

Obiettivo strategico 3F. Innovazione normativa e miglioramento continuo.		Programma strategico 3F01.
		Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.
INDICATORE STRATEGICO 2019	STATO DI ATTUAZIONE	
3F-I01 - realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	in corso	
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		
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	risultato a giugno: numero e/o % realizzazione
indicatore 1a)	Analisi differenze tra attuale e nuovo titolare: definizione delle misure organizzative da intraprendere entro 3 mesi dal rilascio del nuovo titolare (report)	30%
indicatore 1b)	Affiancamento dei colleghi nei 6 mesi successivi all'effettivo rilascio per la Camera di Commercio di Lucca del nuovo titolare	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 1c)	Applicazione nuove funzionalità di Gedoc entro 3 mesi dal loro rilascio per la Camera di Commercio di Lucca.	RICHIESTA MODIFICA
indicatore 1d)	Applicazione della funzionalità di ricevuta di protocollazione a partire da febbraio 2019 per migliorare i rapporti con l'utenza	100,00%
indicatore 2)	Completamento dei procedimenti di scarto autorizzati l'anno precedente con relativa distruzione dei documenti (36 scatoloni dei quali 17 devono essere tritati prima di predisporli per lo smaltimento)	90,00%
indicatore 3a)	Definizione di una procedura per monitorare i fascicoli in consultazione entro maggio e sua sperimentazione entro settembre.	80%
indicatore 3b)	Definizione di una procedura per lo smaltimento dei fascicoli da riordinare entro settembre e sua applicazione entro dicembre	50%