

Piano della performance 2012 - 2014

aggiornamento luglio 2012

in conformità al
D. Lgs. n. 150/2009



Camera di Commercio
Lucca



INDICE

Premessa	<u>pag.</u>	<u>5</u>
1. L'albero della performance	<u>pag.</u>	<u>7</u>
1.1 Dalle priorità strategiche alla definizione degli obiettivi annuali	<u>pag.</u>	<u>31</u>
1.2 Gli obiettivi di Ente anno 2012	<u>pag.</u>	<u>36</u>
1.3 Gli obiettivi del Segretario Generale anno 2012	<u>pag.</u>	<u>43</u>
1.4 Gli obiettivi dei Dirigenti anno 2012	<u>pag.</u>	<u>47</u>
1.5 Gli obiettivi e i progetti della struttura anno 2012	<u>pag.</u>	<u>59</u>
2. La mappatura dei processi	<u>pag.</u>	<u>103</u>

Premessa

Il sistema camerale, così come le altre pubbliche amministrazioni, è protagonista di un importante processo di riforma, in attuazione degli adempimenti previsti dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (anche noto come riforma Brunetta), che prevede che tutte le amministrazioni sviluppino un “**Ciclo di gestione della performance**” coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

Le fasi principali che compongono il Ciclo di Gestione della Performance della Camera di commercio di Lucca secondo una sequenza logico-temporale sono:

1. Pianificazione strategica,
2. Programmazione e controllo
3. Misurazione e valutazione della performance organizzativa
4. Performance individuale e gestione delle risorse umane
5. Rendicontazione e trasparenza.

Nell'ambito del ciclo di gestione della performance, il decreto Brunetta, all'art. 10, ha identificato un documento chiave, il “**Piano delle performance**”, un documento programmatico triennale da redigersi ed aggiornare annualmente entro il 31 gennaio in coerenza con i contenuti della programmazione economico-finanziaria e di bilancio.

Il Piano definisce gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi della Camera di Commercio di Lucca, individuando inoltre, con riferimento agli obiettivi finali e intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa dell'Ente, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.

Il Piano della performance è parte integrante del Ciclo di gestione della performance ed è lo strumento utile a:

- **chiarire** il legame esistente tra i bisogni degli stakeholder, la mission dell'Ente, le priorità strategiche di intervento, gli obiettivi e i progetti in termini di esplicitazione della performance che si intende raggiungere, ma anche con quali risorse e con quali modalità.
- **integrare e coordinare** i diversi strumenti di pianificazione e programmazione già previsti dal D.Lgs. 254/2005 (Programma Pluriennale, Relazione Previsionale e Programmatica, Preventivo, Budget Direzionale, Bilancio Consuntivo...), esponendo in maniera coerente ed omogenea informazioni e dati in gran parte già contenuti nei suddetti documenti.
- **rendere più efficaci** i meccanismi di comunicazione interna ed esterna.

Il Piano della performance della Camera di Commercio di Lucca deriva gli indirizzi della pianificazione strategica dal Programma Pluriennale 2010-2014 approvato dal Consiglio camerale il 14 novembre 2009 e con il quale sono state individuate le Priorità strategiche del suo mandato.

Dall'analisi dello stato di attuazione delle priorità e degli obiettivi strategici dell'Ente definiti nel Programma Pluriennale 2010 – 2014, dalla conoscenza dell'evoluzione della realtà socio economica in cui si opera e dell'organizzazione interna, di seguito si delineano gli aggiornamenti all'albero della performance della Camera di Commercio di Lucca, approvato con il Piano performance 2012-2014 nel gennaio 2012.

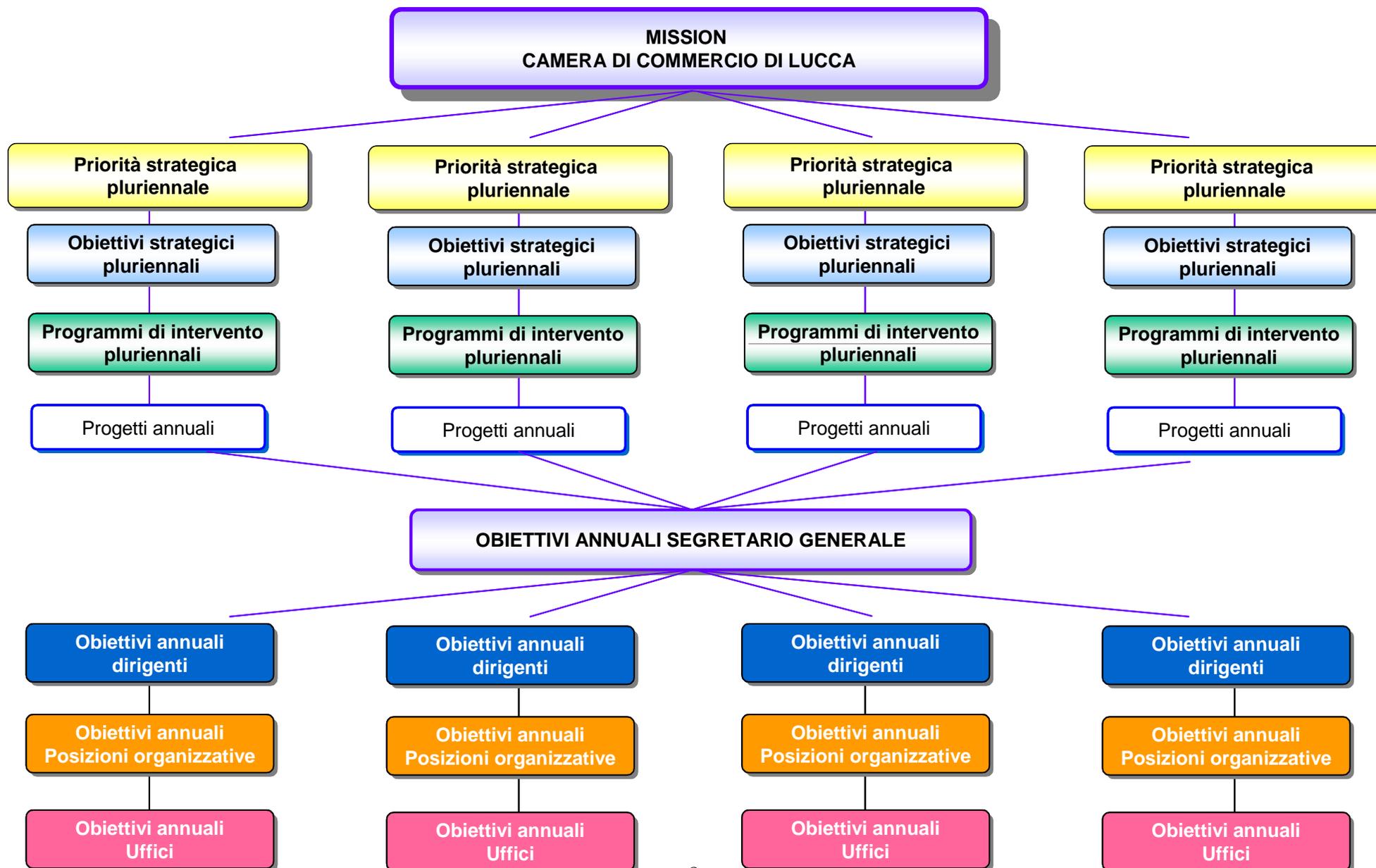
4. L'albero della performance

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta (anche graficamente) i legami tra mandato istituzionale, missione, priorità strategiche, obiettivi strategici pluriennali e obiettivi e progetti operativi annuali (che individuano attività operative, azioni e risorse).

In pratica questa mappa dimostra come gli obiettivi annuali ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione.

Nella logica dell'albero della performance il mandato istituzionale e la missione sono articolati in priorità strategiche.

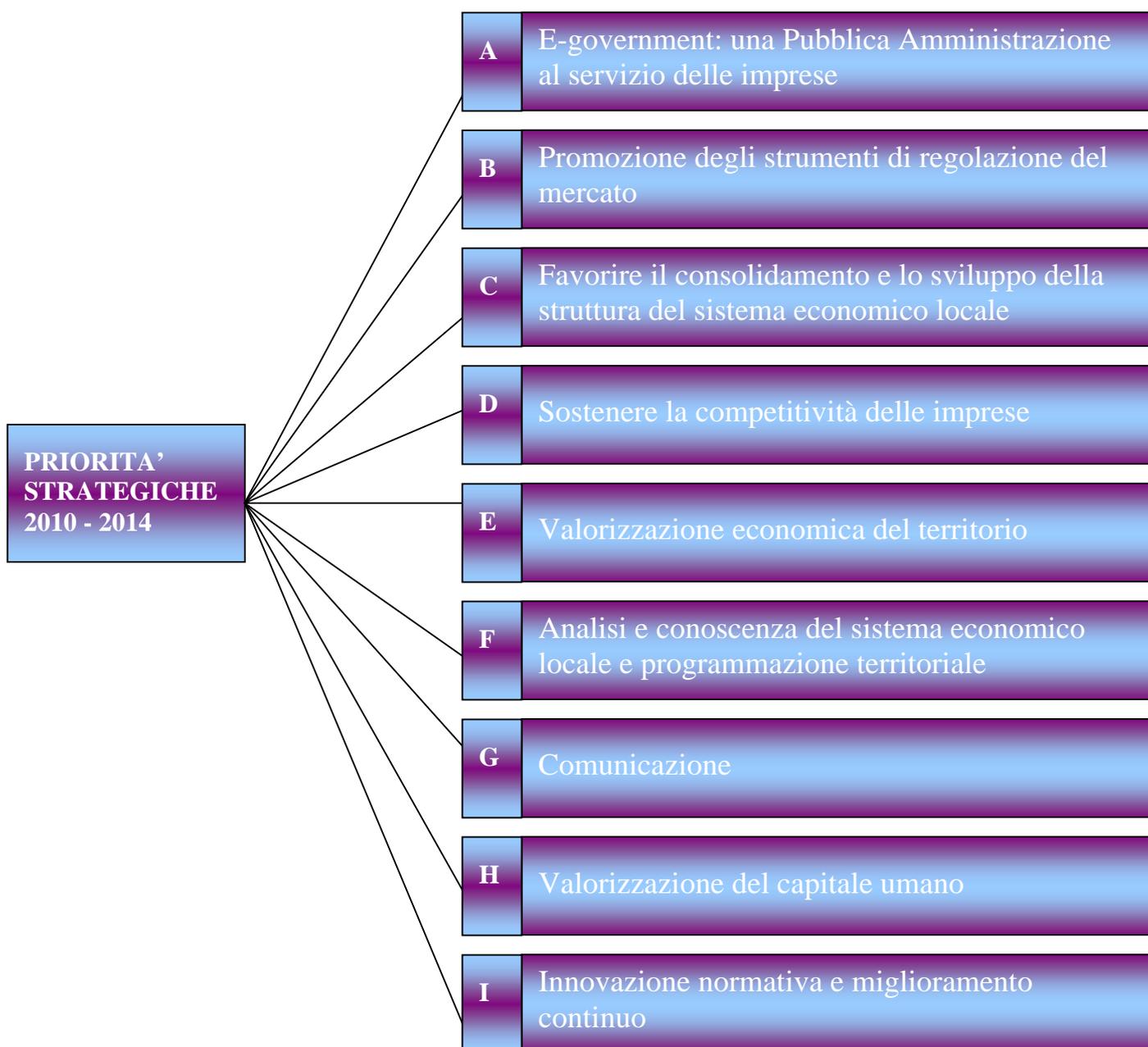
Nella pagina successiva una esemplificazione dell'albero delle performance della Camera di Commercio di Lucca.



Nell'ambito del Programma pluriennale di mandato 2010-2014 sono state individuate nove priorità strategiche, articolate in più obiettivi strategici pluriennali ai quali sono collegati uno o più target (ossia i risultati attesi) e declinate nei programmi strategici pluriennali (mediante i quali vengono esplicitate le azioni che si intende mettere in campo).

A loro volta gli obiettivi strategici vengono, ogni anno, articolati in obiettivi e progetti operativi nei quali sono espressamente esplicitate azioni, indicatori, benefici attesi e risorse.

La responsabilità di ciascun progetto viene attribuita, a cascata, dal Segretario generale ai Dirigenti di ciascuna Area, alle Posizioni organizzative e infine ad uno specifico Ufficio.



Le Priorità strategiche 2010-2014 si articolano nei seguenti obiettivi strategici pluriennali:

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO A1	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Attuazione di iniziative che facilitino alle imprese attive nella provincia di Lucca l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione	Al 31/12/2014 tutte le imprese attive devono essere dotate dei dispositivi informatici per presentare in proprio o tramite delega denunce ed istanze sottoscritte digitalmente, per ricevere le comunicazioni relative all' indirizzo/domicilio di posta elettronica certificata, per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione in rete autenticandosi ai relativi siti	1) 80% imprese munite di un dispositivo di firma; 2) 80% imprese con Pec	1) 90% imprese munite di un dispositivo di firma; 2) 90% imprese con Pec	1) 100% imprese munite di un dispositivo di firma; 2) 100% imprese con Pec	Nel 2010 il 73% di imprese dotate di dispositivi di firma digitale. Al 2011 sono il 75% delle società ad avere la Pec (termine di legge 29.11.2011) Nel 2103 dovrebbe diventare obbligatorio anche per le imprese individuali.
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio:	al 31/12/2014 tutte le denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera debbono poter essere inoltrate via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile digitalmente ed i relativi procedimenti, salvo particolari vincoli normativi, devono essere dematerializzate.	80%	90%	100%	
PROGRAMMA A101	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Riguarda le iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO A2	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Attivazione del procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art 2490 c.c.).	adozione del provvedimento finale di cancellazione/archiviazione ovvero inoltrato al competente tribunale per n. 950 posizioni.	n. 300 posizioni cancellate/archivate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 300 posizioni cancellate/archivate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archivate ovvero inoltrate al competente tribunale	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi.	incremento del 15% dei diritti di segreteria (euro 326.217,67 media 2007/2009 dato fornito da IC)	10%	12%	15%	Nel 2010 incremento del 5% (da verificare nel 2011)
PROGRAMMA A201	MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE Comprende iniziative volte a rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati gestite dal servizio anagrafico e ad implementare i servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata. Riguarda, inoltre, iniziative tese a realizzare un collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dei dati resi disponibili, nonché a promuovere la consultazione delle banche dati camerali				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				

PRIORITY A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO A3	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT				
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale finalizzata alla creazione di meccanismi di raccordo tra sportello unico per le attività produttive e sistema della comunicazione unica per semplificare gli adempimenti a carico delle imprese e per ridurre i tempi di avviamento dell'attività produttiva. Le attività realizzate in ambito provinciale, tenuto conto del quadro giuridico generale, sono illustrate in una relazione finale con confronto rispetto al panorama nazionale e regionale.	Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale	Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale	Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale	Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale	L'integrazione Suap - Comunica per la Toscana dipende dallo sviluppo di un prodotto specifico da parte di IC non è prevedibile la tempistica. Così anche per ciò che riguarda la creazione del fascicolo informatico dell'impresa (contenente atti ricevuti dal RI e anche da altre PA)
PROGRAMMA A301	ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT. Comprende le iniziative tese a progettare ed attuare progetti di e-government realizzando partnership con le altre istituzioni a livello provinciale regionale e nazionale.				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				

PRIORITY A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO A4	GARANTIRE LA CORRETTA CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI INFORMATICI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Creazione dell'archivio informatico di conservazione degli atti camerali entro il 2013	Creazione dell'archivio informatico di conservazione degli atti camerali	Adozione nuovo software gestione atti ed individuazione di una soluzione tecnica per la conservazione sostitutiva a norma	Creazione dell'archivio informatico a norma degli atti camerali		
PROGRAMMA A401	VERIFICA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO IN USO E RIDEFINIZIONE DELLE REGOLE PER LA PROTOCOLLAZIONE DELLA POSTA ELETTRONICA. Comprende le attività di analisi dei sistemi utilizzati da altri enti per valutarne la possibile acquisizione tenendo conto delle esigenze degli uffici camerali di garantire da una parte l'affluenza dei dati in ingresso su banche dati nazionali e dall'altra la conservazione sostitutiva a norma dei documenti informatici. Inoltre, le difficoltà ad oggi riscontrate nel garantire la conservazione dei documenti informatici impongono una revisione delle regole in uso per la protocollazione della posta elettronica, definite in base al sistema Legaldoc				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITA' B		PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO				
OBIETTIVO STRATEGICO B1	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.					
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Incremento delle domande di conciliazione	Incremento in misura non inferiore al 50% rispetto alle domande presentate nell'anno 2009 (n. 274 domande nel 2009)	40%	45%	50%	Aumento del 24% nel 2010. Da verificare il dato nel 2011.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto disposto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto disposto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	Confermata prosecuzione convenzione SVIM	Attuazione Piani annuali di vigilanza	Attuazione Piani annuali di vigilanza	La pianificazione delle attività di vigilanza da alcuni anni è disposta a livello nazionale dal Mise, sulla base di input a livello comunitario, ed è comunicata anno per anno alle Cciaa.	
PROGRAMMA B101	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).					
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO					

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE				
OBIETTIVO STRATEGICO C1	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE					
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Crescita della cultura manageriale	aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera (confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009) (MEDIA 2007-2009: n. 197,33 domande di iscrizione compreso progetto Giove)	mantenimento/aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera: = o > di 197,33	mantenimento/aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera: = o > di 197,33	aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera rispetto al triennio precedente: > di 197,33		
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica)	Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica)	Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.		
PROGRAMMA C101	INIZIATIVE PER INCREMENTARE LA SOLIDITÀ DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE. Comprende iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).					
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE					

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE				
OBIETTIVO STRATEGICO C2		CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA				
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 85 domande di iscrizione escluso progetto Giove)	mantenimento/aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	mantenimento/aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori rispetto al triennio 2007-2009		
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 10 aperture pari al 15,87%)	mantenimento/aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	mantenimento/aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali		
PROGRAMMA C201		SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Comprende iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.				
AREA DIRIGENZIALE		PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE				
OBIETTIVO STRATEGICO C3		SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese	Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese	Impostazione per Lucca, se approvato dal sistema camerale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Avvio, se approvato dal sistema camerale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Verifica del funzionamento e prima sperimentazione per Lucca, se avviato a livello regionale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Nel 2011 è stata ipotizzata una soluzione per la costituzione del fondo che, negli anni successivi, andrà avviato a livello regionale e ne andrà verificato il funzionamento.	
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita	almeno 18 aziende nel triennio	Incremento, rispetto all'anno precedente e con la collaborazione dell'incubatore, del numero di imprese oggetto di scouting (dato 2011 n. 32 aziende)	Incremento, rispetto all'anno precedente e con la collaborazione dell'incubatore, del numero di imprese oggetto di scouting	Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita per almeno 18 aziende nel triennio, in collaborazione con l'incubatore.	Attività da svolgere in stretta collaborazione con l'incubatore e con la sinergia dei servizi offerti dallo stesso e dalla Camera	
PROGRAMMA C301		SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA. Riguarda la partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita. Comprende, inoltre le azioni camerali a sostegno dell'impresa locale. (Programma modificato con Delibera di Consiglio n. 9 del 05 novembre 2011)				
AREA DIRIGENZIALE		PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE				
OBIETTIVO STRATEGICO C4	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Polo Tecnologico Lucchese	avvio operatività entro il 2010 all'interno del primo lotto; completamento del secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità entro il 2012; partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area e completamento funzionale del progetto entro il 2014;	avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità Il lotto	partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area	completamento funzionale del progetto	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Partecipazione alla realizzazione del Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali nell'ex Manifattura Tabacchi e del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio	Partecipazione alla realizzazione entro il 2014	Partecipazione ai GdL dei 2 progetti (Centro competenze innovazione beni culturali capo fila Comune di Lucca; Polo tecnologico nautica capo fila Amm. Provinciale)	1) Partecipazione ai GdL dei 2 progetti (Centro competenze innovazione beni culturali capo fila Comune di Lucca; Polo tecnologico nautica capo fila Amm. Provinciale) 2) definizione accordi per la gestione	Attuazione accordi per la gestione dei 2 progetti	Il progetto per la realizzazione del Centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio non ha ottenuto l'approvazione per il finanziamento sui bandi regionali e pertanto non verrà realizzato
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura	completamento della struttura entro 2012; operatività soggetto entro il 2013	completamento della struttura	operatività soggetto		Il progetto vede come capofila il Comune di Capannori; si sono verificati dei ritardi rispetto al cronoprogramma stabilito per la realizzazione dei lavori
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta	operatività soggetto entro il 2012 e gestione soggetto entro 2014	operatività soggetto	gestione soggetto	gestione soggetto	Il progetto vede come stazione appaltante l'Amministrazione provinciale; si sono verificati ritardi rispetto al cronoprogramma stabilito per il completamento struttura
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	Definizione di un unico modello organizzativo	Prima attuazione modello unico organizzativo con il Polo Tecnologico di Minucciano	Estensione del modello unico organizzativo al Polo Tecnologico di Capannori	Estensione modello unico organizzativo al Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali ed al Polo tecnologico per la nautica	
PROGRAMMA C401	INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE. Riguarda l'avvio dell'attività del Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e anche il completamento dei lavori; conclusione della costruzione degli edifici, sistemazione delle aree esterne e partecipazione alla realizzazione del master plan complessivo; la partecipazione alla realizzazione della sezione del PTL dedicata all'innovazione nei beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento della realizzazione del Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura e la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici – Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.				
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO D1	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Sviluppo della rete provinciale di progettazione interistituzionale	revisione/semplificazione del protocollo esistente; organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento.	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera.	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 1422 imprese)	mantenimento/aumento delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	mantenimento/aumento delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	aumento delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera rispetto alla media del triennio 2007/2009	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio	risorse per euro 5.000.000,00 (obiettivo a valenza trasversale)	attrazione di risorse attraverso la presentazione di progetti camerali	attrazione di risorse attraverso la presentazione di progetti camerali	attrazione di risorse per un valore complessivo nel triennio di 5.000.000,00 di euro	
PROGRAMMA D101	PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE. Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.				
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE				

PRIORITY D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO D2	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Aumento del numero di domande di brevetto, presentate dalle imprese lucchesi	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 88 domande)	mantenimento/aumento del numero di domande di brevetto	mantenimento/aumento del numero di domande di brevetto	aumento del numero di domande di brevetto rispetto alla media del triennio 2007-2009	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca	stipula di almeno 2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)	Mantenimento/aumento del numero degli accordi siglati	Mantenimento/aumento del numero degli accordi siglati	stipula di almeno 2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)	Nel 2011 sono già stati siglati 4 accordi, di cui 1 di durata annuale (UNIPI-PHD-Plus) e gli altri di durata triennale (IMT, Gramolazzo, CNR). Si prevede la sigla di 2 ulteriori accordi triennali (SSSA e UNIPI generale)
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico)	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 14 progetti in termini assoluti per il triennio pari al 4,66% di media)	mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici	mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici	aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici rispetto alla media 2007/2009	
PROGRAMMA D201	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO. Comprende le iniziative tese a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc..				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' D		SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO D3		SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia	Coordinamento delle attività volte all'elaborazione di un Programma promozionale annuale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale. Ricerca di collaborazioni per la realizzazione delle iniziative previste.	Programma promozionale condiviso anno n entro dicembre anno n-1	Programma promozionale condiviso anno n entro dicembre anno n-1	Programma promozionale condiviso anno n entro dicembre anno n-1	Comprende anche le iniziative svolte da Lucca Promos	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009: partecipazione a fiere, workshop e a eventi vari, numero utenti Sprint, numero imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione (media 2007/2009 n. 793,67 aziende Camera + Lucca Promos)	mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione	mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione	aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione rispetto alla media del triennio 2007-2009	Comprende anche i servizi erogati da Lucca Promos	
PROGRAMMA D301	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Comprende le azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.					
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE					

PRIORITA' D		SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO D4		PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 561 imprese)	uguale o maggiore di 561	uguale o maggiore di 561	> di 561		
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Favorire la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile	consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi. (dato 2009: n. 141 certificazioni)	uguale o maggiore di 141	uguale o maggiore di 141	uguale o maggiore di 141		
PROGRAMMA D401	L'IMPRESA NELL' EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.					
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE					

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO				
OBBIETTIVO STRATEGICO E1	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	
PROGRAMMA E101	AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO				
OBBIETTIVO STRATEGICO E2	SOSTENERE LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO				
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Progettazione di eventi promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc...), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 1 iniziativa di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 1 iniziativa di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 1 iniziativa di promozione integrata	
PROGRAMMA E201	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Comprende le azioni di promozione integrata del territorio, dei Centri commerciali naturali, dell'agroalimentare, dell'artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Le attività sono finalizzate alla definizione di una identità del territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o compartecipazioni a iniziative di terzi e alla valorizzazione economica delle risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione del territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE					
PRIORITA' F					
OBIETTIVO STRATEGICO F1	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Organizzazione di percorsi informativi triennali orientati verso soggetti pubblici e privati, al fine di illustrare la disponibilità dei dati economico statistici camerali e di recepire ulteriori esigenze	organizzazione di percorsi informativi triennali	Organizzazione di un percorso informativo sull'utilizzo dei dati del Registro Imprese a fini statistici	Organizzazione di un percorso informativo sulle indagini congiunturali settoriali	Piano di azione per una osservazione economica più integrata e condivisa.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.	Acquisizione di un ruolo di trait d'union	Accordo per la definizione di una governance e individuazione delle linee operative	Individuazione e/o introduzione di nuovi focus di osservazione economica alla luce delle esigenze provenienti da soggetti pubblici o privati.	Analisi informazioni condivise a supporto politiche territoriali e messa a regime modello adottato anche con l'ausilio di esperti del mondo accademico.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento delle attività del nono censimento generale dell'industria e servizi e censimento delle istituzioni non profit 2011.	Espletamento del 100% delle attività delegate dall'ISTAT per la realizzazione dei censimenti	Organizzazione e gestione delle 2 rilevazioni sul territorio	elaborazione di un focus sui primi risultati censuari diffusi dall'ISTAT	Pubblicazione e diffusione dossier sull'analisi risultati definitivi dei 2 censimenti sulla struttura produttiva e istituzioni non profit della provincia.	
PROGRAMMA F101	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Comprende sia le iniziative volte ad aumentare l'accessibilità e fruibilità dei dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly, sia mediante la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello di informazione statistica, cui attingere per la soddisfazione di ulteriori analoghe richieste. Si prevede inoltre, l'organizzazione di un percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati economici, con il contestuale recepimento di ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Infine, comprende le attività di collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE					
PRIORITA' F					
OBIETTIVO STRATEGICO F2	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere	Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali manifatturiero, commercio, artigianato Osservatorio bilanci	Osservatorio Bilanci: ampliamento analisi territoriale e settoriale secondo le esigenze emerse dal pubblico di riferimento negli anni precedenti.	Osservatori congiunturali: ampliamento del consenso sui risultati delle indagini e diffusione condivisa degli stessi	Ulteriore qualificazione dei contenuti degli Osservatori sulla base delle nuove attività di condivisione attivate con gli stakeholder del territorio.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)	estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine		Presentazione del prototipo del Comune di Lucca agli altri Comuni della provincia.	Estensione della metodologia ad altri territori sulla base delle richieste emerse.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Impianto di nuovi Osservatori (es. Osservatorio Prezzi e tariffe e Osservatorio del Credito)	Impianto di nuovi Osservatori	Nuovo impianto Relazione annuale sull'economia della provincia e degli Indicatori statistici a seguito della nuova classificazione ufficiale attività	Individuazione focus per migliorare l'informazione economica sulla base delle richieste degli stakeholder.	Progettazione impianto nuovo osservatorio in continuità delle azioni condotte nell'anno precedente.	
PROGRAMMA F201	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Comprende le attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE					
PRIORITA' F					
OBIETTIVO STRATEGICO F3	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	partecipazione con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Non è possibile in questo momento definire quello che saranno le azioni future in considerazione delle recenti manovre politiche nazionali e del trasferimento delle funzioni delle province alle Regioni, potranno essere istituite delle aree metropolitane e delle unioni intercomunali dove poter garantire la presenza dell'ente camerale
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine sia di individuare risorse per iniziative camerale che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerale	Monitoraggio	Monitoraggio dei nuovi strumenti di programmazione regionali e redazione di un report grafico che illustri agli organi e agli uffici interni i nuovi meccanismi di programmazione e pianificazione	Analisi e studio delle modifiche intervenute nella programmazione nazionale ed europea alla luce dello scadere delle linee strategiche 2007/2013. Redazione di un report finale	Analisi e studio delle modifiche intervenute nella programmazione nazionale ed europea alla luce dello scadere delle linee strategiche 2007/2013. Redazione di un report finale	E' possibile che nel 2013 saremo chiamati alle elezioni politiche nazionali, da questo ne deriverà un nuovo Governo e una nuova programmazione economica.
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerale al processo di definizione degli stessi	Monitoraggio	1) Elaborazione report verifica sulla coerenza tra programmazione della Camera di Commercio ed i programmi regionali. 2) Report di benchmarking regionale sullo stato di allocazione delle risorse tra le varie province.	Elaborazione di un report per verificare la coerenza tra la programmazione camerale ed i programmi territoriali.	Elaborazione di un report per verificare la coerenza tra la programmazione camerale ed i programmi territoriali.	Vista l'instabilità del contesto esterno, ad oggi, non è possibile approfondire o delineare interventi su questi aspetti.
PROGRAMMA F301	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Riguarda le iniziative tese a consolidare il ruolo attivo della Camera di Commercio nella definizione dei nuovi atti di programmazione locale, nella gestione del PASL e nel sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; le attività volte ad acquisire e diffondere informazioni sugli atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerale che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerale; azioni per migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITY F		ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE				
OGGETTIVO STRATEGICO F4	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE					
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.	Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.	Creazione banca dati sui principali temi infrastrutturali di interesse provinciale in materia di viabilità (Assi Viari e ferrovia), da inserire sul portale delle infrastrutture	Proseguimento delle attività di studio ed analisi sulle materie infrastrutturali, partecipazione agli eventi esterni	Proseguimento delle attività di studio ed analisi sulle materie infrastrutturali, partecipazione agli eventi esterni		
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	Organizzazione di due incontri sui temi delle infrastrutture e del governo del territorio, con il coinvolgimento degli Assessori regionali	Organizzazione di un incontro sui temi delle infrastrutture e del governo del territorio	Organizzazione di un incontro sui temi delle infrastrutture e del governo del territorio		
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale in collaborazione con il sistema camerale	Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale	Implementazione portale infrastrutture con il nuovo portale TrailToscana e suo costante aggiornamento	Costante aggiornamento ed eventuali azioni di miglioramento del portale delle infrastrutture e del portale TrailToscana	Costante aggiornamento ed eventuali azioni di miglioramento del portale delle infrastrutture e del portale TrailToscana		
PROGRAMMA F401	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Riguarda le iniziative volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.					
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE					

PRIORITA' G	COMUNICAZIONE				
OBIETTIVO STRATEGICO G1	RENDERE PIÙ EFFICACE LA COMUNICAZIONE ESTERNA				
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Ottenimento della certificazione di 2° livello di accessibilità del sito Internet da parte del CNIPA (Centro nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione), relativa alla qualità delle informazioni e dei servizi erogati sul sito	certificazione di 2° livello	Riorganizzazione della redazione web con la finalità di una gestione univoca del sito camerale	Riorganizzazione del sito camerale tenendo conto delle Linee Guida dei siti della P.A. e i principi di accessibilità e usabilità	ottenimento della certificazione al CNIPA	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	realizzazione di n. 3 video istituzionali dedicati ai settori economici	realizzazione di n. 2 video istituzionali dedicati ai settori economici	revisione degli strumenti di comunicazione e se necessario loro aggiornamento	
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale) con cadenza biennale	realizzazione indagini	realizzazione di un'indagine su due attività/ufficio/servizio	realizzazione dell'indagine di customer satisfaction	realizzazione di un'indagine su due attività/ufficio/servizio	
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma	confronto numero totale di errori nell'invio anni 2010-2014 /totale numero campagne 2010 -2014 < totale numero di errori nell'invio anni 2007-2009 /totale numero campagne 2007 -2009) (dato 2009: n. 39,302 n. totale errori nell'invio; n. 202 campagne. Risultato finale 194,57 errori di media)	revisione della procedura di controllo trasversale e riduzione media degli errori rispetto al 2011	verifica dei risultati dell'anno precedente e riduzione media errori rispetto al 2012	errore nell'invio delle e-mail inferiore a 194,57	
PROGRAMMA G101	<p>COMUNICAZIONE ESTERNA.</p> <p>Comprende le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata.</p> <p>Comprende, inoltre, la realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.</p>				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITY G	COMUNICAZIONE				
OBIETTIVO STRATEGICO G2	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ CAMERALE				
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet	realizzazione di almeno 3 nuove funzionalità o sezioni a valenza trasversale nella sezione Utilità	ricognizione delle esigenze degli uffici per la realizzazione di nuove funzionalità e attuazione di quelle validate dalla Dirigenza	ricognizione delle esigenze degli uffici per la realizzazione di nuove funzionalità e attuazione di quelle validate dalla Dirigenza	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzazione dell'indagine di soddisfazione della intranet e incremento dell'indice sintetico di soddisfazione rilevato nel 2011	incremento rispetto al risultato 2011 pari a 4,9			realizzazione indagine di soddisfazione e confronto con i risultati dell'anno 2011	
PROGRAMMA G201	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITY H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO				
OBIETTIVO STRATEGICO H1	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI INDIVIDUALI PIÙ ARMONIOSI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	analisi attuale modello organizzativo anche mediante il confronto con altre realtà camerale	proposta di modello organizzativo ottimale da sottoporre all'approvazione della Giunta	attuazione modello organizzativo deliberato dalla Giunta	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate	Realizzazione	rilevazione dei fabbisogni formativi con questionari e interviste	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	bisogna tenere conto dei limiti alle spese di formazione introdotti dal D.L. 78 del 2010
INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse	Realizzazione		verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzare la revisione delle categorie professionali del personale e verificare/aggiornare la banca dati curriculare	Realizzazione	revisione 20 posizioni	revisione 20 posizioni	completamento revisione banca dati curriculare	Le categorie professionali non possono essere riviste autonomamente dall'ente, dovrà uscire un CCNL per la loro revisione.
PROGRAMMA H101	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA. Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente				
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE				

PRIORITY H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO				
OBIETTIVO STRATEGICO H2	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO				
INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
incremento dell'indice sintetico di people satisfaction. (Obiettivo a valenza trasversale)	confronto indice 2009 con indice 2013 (dato 2009: 5,80 indice sintetico)		realizzazione indagine utilizzando il kit della funzione pubblica	piano di miglioramento	Per ottenere dei risparmi ed al fine di una comparazione con altre pubbliche amministrazioni, si pensa di utilizzare indagini già collaudate come quella del kit della funzione pubblica, per cui non sarà possibile effettuare un completo confronto con l'indagine svolta nel 2006 e nel 2009-2010.
PROGRAMMA H201	IDENTITÀ E BENESSERE. Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerale tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo				
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE				

PRIORITA' I		INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I1		ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Miglioramento continuo del grado di formazione degli addetti al servizio dell'utenza	raggiungimento del livello buono come percezione del livello di preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza	Iniziative per diffondere le conoscenze giuridiche e tecniche (implementazione banca dati conoscenze sulla intranet camerale e costante aggiornamento sito)	Iniziative per diffondere le conoscenze giuridiche e tecniche (implementazione banca dati conoscenze sulla intranet camerale e costante aggiornamento sito)	realizzazione indagine tesa a rilevare la percezione del livello di preparazione del personale allo sportello almeno pari a buono		
PROGRAMMA I101		CONDIVIDERE LA CONOSCENZA. Comprende iniziative tese a migliorare il sistema di "knowledge management", e la condivisione delle conoscenze per la formazione continua degli addetti dell'area anagrafico certificativa				
AREA DIRIGENZIALE		ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I2	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Adeguate la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge	rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate 3) assenza di reclami da parte dell'utenza (casella segnalazioni del sito; reclami ufficiali).	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate 3) assenza di reclami da parte dell'utenza (casella segnalazioni del sito; reclami ufficiali).	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni nel triennio per il mancato rispetto delle norme.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
revisione dello Statuto e dei regolamenti camerari	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerari	Modifica regolamento di Consiglio e adozione regolamento di Giunta. Adozione disciplinare su Albo on line.	Modifica al regolamento del Consiglio per le parti relative alla Consulta dei liberi professionisti	Modifica regolamento sulla privacy in vista del rinnovo degli organi camerari. Modifica statuto camerale per le parti inerenti il rinnovo degli organi.	
PROGRAMMA I201	<p>ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE</p> <p>Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale).</p> <p>Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica.</p> <p>Per l'Area del Segretario generale, il programma riguarda l'attuazione dei nuovi adempimenti normativi e la riorganizzazione: dovranno essere prontamente recepite le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerari.</p>				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO SEGRETARIO GENERALE AMMINISTRAZIONE E PERSONALE				

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I3	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente (obiettivo a valenza trasversale)	dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento dei procedimenti/processi monitorati.	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	sono considerati miglioramenti l'implementazione di nuove procedure, le modifiche alle procedure con motivati effetti positivi nonché miglioramenti rispetto al target predefinito
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Miglioramento della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale	per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del quinquennio 2010-2012; per la riscossione coattiva: confronto tra la media delle percentuali di riscossione dei ruoli emanati nel triennio 2007-2008-2009 con quella dei ruoli emanati negli anni 2010-2011-2012	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella 2010; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati nel triennio 2007-2009 e la percentuale di riscossione al 31.12.12 ruolo emanato 2010 (rif. anno 2008)	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella biennio 2010-2011; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati nel triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008) e 2011 (anno 2009).	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella 2010-2012; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati nel triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008), 2011 (anno 2009) e 2012 (anno 2012)	per la riscossione spontanea: riscosso spontaneamente fino al momento del ruolo/ dovuto determinato all'emanazione ruolo per la riscossione coattiva: calcolata al 31.12. del secondo anno successivo all'emanazione In realtà, data la congiuntura economica negativa, c'è la forte possibilità di un decremento della riscossione (già indicazioni per la spontanea nel 2010 e 2011)
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Mantenimento degli oneri di funzionamento del centro Servizi Generali	max +5% rispetto al 2009, accrescendo la qualità e la sostenibilità ambientale degli acquisti	incremento netto (no variazione imposte e versamenti obbligatori) del 2% rispetto all'esercizio 2009	incremento netto (no variazione imposte e versamenti obbligatori) del 3% rispetto all'esercizio 2009	incremento netto (no variazione imposte e versamenti obbligatori) del 4% rispetto al 2009	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	la definizione avverrà all'interno dei progetti annuali e si terrà conto solo degli indicatori legati alle azioni migliorative.
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE

INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate	realizzazione	adozione di soluzione tecnica per la gestione univoca dei dati rilevanti sulle delle partecipate	Adozione di un sistema di governance per il controllo sulle partecipate in base agli articoli 15 lettere j e m, 26 e 27 dell'om Statuto camerale	messa a regime del sistema di governance	
PROGRAMMA I301	<p>MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE ATTIVITÀ CORRENTI.</p> <p>Per l'Area Anagrafica certificativa il programma comprende tutte quelle iniziative volte a realizzare un miglioramento qualitativo del servizio reso, quali: il rigoroso rispetto dei tempi di evasione (anche per le pratiche artigiane e degli albi), la riduzione dei sospesi e della tempistica di gestione delle regolarizzazioni, l'impostazione di sistemi di rilevazione della qualità dei dati.</p> <p>Per l'Area Amministrazione e Personale il programma comprende iniziative volte a gestire gli acquisti dell'ente nell'ottica dell'efficienza e dell'efficacia, unite alla sostenibilità ambientale. Comprende inoltre tutte le possibili azioni volte all'automatizzazione dei flussi, con passaggio dal cartaceo alle forme di documentazione telematica (es. mandato e reversale elettronici, gestione fattura elettronica), nonché le azioni di razionalizzazione e snellimento dei processi per recuperare efficienza (es. pagamento fornitori, razionalizzazione architettura rete informatica, diffusione e applicazione principi organizzazione snella) e le azioni volte al miglioramento dei servizi e alla gestione e condivisione delle informazioni e delle cont (es. standardizzazione procedure in genere, modalità imputazione costi/ricavi, diffusione dati contabili analitici, facilitazione/unificazione accessi banche dati, individuazione standard qualitativi per i clienti, miglioramento reportistica contabile in senso lato – competenza e cassa). Il programma comprenderà anche ogni possibile azione volta al monitoraggio e al miglioramento della riscossione spontanea - nell'ottica di costruzione di un rapporto di collaborazione con il contribuente - e della riscossione coattiva.</p> <p>Per l'Area del Segretario generale la governance delle società partecipate acquisisce nel tempo maggiore peso politico ed economico per l'Ente, pertanto è necessario costituire un unico punto di riferimento normativo e gestionale che, in un'ottica di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione camerale, garantisca risposte tempestive e puntuali, migliorando il percorso già intrapreso nel passato.</p> <p>Trasversalmente a tutte le Aree, in un'ottica di valorizzazione del metodo di "approccio trasversale", teso a promuovere la interoperabilità tra le Aree e gli Uffici, nell'attuazione di progetti di particolare rilievo strategico per l'Ente, il programma comprende le azioni di adeguamento dei compiti e di riorganizzazione interna al fine di garantire il necessario supporto in occasione delle richieste e/o della realizzazione di specifici progetti ad opera degli altri uffici camerali.</p>				
PROGRAMMA I302	<p>CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE CAMERALE.</p> <p>Il programma comprenderà tutti gli interventi di valorizzazione degli immobili e di manutenzione delle dotazioni, comprese quelle impiantistiche ed informatiche, con attenzione agli aspetti della sostenibilità ambientale, in particolare verifica/miglioramento delle prestazioni energetiche. Comprenderà anche i possibili miglioramenti in ordine alla gestione dell'inventario</p>				
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE				

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I4	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"	revisione	1) implementazione della relazione sulle performance 2) sperimentazione nuovo sw per la gestione del ciclo delle performance.	1) affinamento definitivo della mappatura dei processi camerali 2) prosecuzione e affinamento sperimentazione nuovo sw per la gestione del ciclo delle performance.	adozione nuovo sw	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive	report annuale	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera	implementazione	1) assegnazione obiettivi coerenti con quelli camerali per una delle 2 partecipate. 2) impostazione sistema di monitoraggio sullo stato di avanzamento degli obiettivi	affinamento del sistema allargato di programmazione e controllo	estensione del sistema anche asl'altra partecipata.	
PROGRAMMA I401	SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO. Comprende le iniziative tese a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione delle attività dell'ente in un'ottica di "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA", ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale degli obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

Come risulta evidente dalla elencazione di tutti gli obiettivi strategici che la Camera di Lucca si è posta per il quinquennio 2010-2014, accanto alle attività tipicamente promozionali, per le quali l'impegno di risorse da destinare allo sviluppo del territorio sarà rilevante, si collocano altrettanti interventi di tipo amministrativo o di regolazione del mercato che mirano ad aumentare la competitività del territorio provinciale.

4.1 Dalle priorità strategiche alla definizione degli obiettivi annuali.

Il sistema di programmazione delle attività dell'Ente della Camera di Lucca è strutturato secondo una **logica a cannocchiale** ovvero nell'ottica di una "mappa" che permette di collegare a diversi livelli (strategico, operativo, di singola unità organizzativa, ecc.) gli obiettivi e le risorse ad indicatori previsionali, verificando a consuntivo il raggiungimento dei risultati attesi.

L'organo politico, attualmente, definisce le **Priorità strategiche** da realizzare nell'arco del proprio mandato, individuate tenendo conto sia degli atti di programmazione comunitari, nazionali, regionali e territoriali, sia delle linee di sviluppo strategico elaborate dal sistema camerale, sia in relazione ai bisogni delle aziende e degli altri stakeholders di riferimento, che in funzione del contesto di riferimento interno (risorse umane, economico-finanziarie, organizzative e tecnologiche). E' in fase di approfondimento l'impostazione di un percorso teso a valorizzare la partecipazione degli stakeholders nel processo di elaborazione della strategia camerale. In particolare, verranno attivati momenti strutturati di partecipazione degli attori presenti sul territorio al fine di ottenere un quadro rappresentativo dei diversi interessi dei settori economici coinvolti e raccogliere proposte e contributi dei quali tenere adeguatamente conto.

Tenendo conto degli indirizzi strategici definiti dall'organo di indirizzo politico, il Segretario Generale con il supporto dell'ufficio Programmazione e controllo, elabora la proposta di **Programma pluriennale** da sottoporre all'approvazione degli organi camerale. Il processo di definizione del documento vede il coinvolgimento della dirigenza e dei responsabili di unità organizzativa che, preso atto delle priorità strategiche, degli scenari esterni (economico e normativo) e interni elaborano delle proposte di obiettivi e programmi strategici.

Ogni Priorità strategica può contenere uno o più **Obiettivi strategici** (target, a valenza pluriennale, che nel loro complesso porteranno alla realizzazione delle priorità strategiche).

All'interno di ogni obiettivo strategico vengono, poi, declinati i **Programmi** (anche questi a valenza pluriennale), cioè l'insieme di iniziative/attività che si intendono attuare per realizzare l'obiettivo strategico di riferimento.

Mediante il **Piano triennale della performance**, documento di diretta derivazione dal Programma pluriennale dell'Ente, vengono elaborati i contenuti delle strategie camerale collegandoli ad indicatori tesi a rappresentare l'andamento rispetto ai risultati previsti nell'anno della programmazione e per il triennio successivo, declinati per anno.

Dalla programmazione strategica pluriennale si passa, quindi alla programmazione operativa a carattere annuale mediante, la **Relazione Previsionale e Programmatica** che deriva direttamente dal Programma pluriennale, ne costituisce aggiornamento e specifica, e che a sua volta, è propedeutica per la predisposizione del Preventivo economico e del Budget direzionale.

Nella Relazione PP, quindi, vengono definiti, per ogni singola Priorità strategica che la Camera si è data all'interno del Programma pluriennale, i **progetti** e le attività che strumentalmente si vogliono realizzare nell'anno di riferimento per conseguire gli obiettivi strategici dell'Ente. Ad ogni progetto vengono associate le risorse necessarie (sia in

termini di risorse umane che finanziarie) e l'unità organizzativa responsabile, si definiscono i target e i benefici attesi.

Lo stretto collegamento esistente tra le priorità strategiche e i progetti annuali si evidenzia attraverso un sistema di codifica che si sviluppa ad ogni successivo passaggio dal livello strategico a quello operativo, ad es.:



La Giunta, tenuto conto dei progetti contenuti nella Relazione PP, definisce gli **obiettivi annuali dell'Ente** (compresi gli indicatori di misurazione) che sono essenzialmente di 3 tipi:

1) **obiettivi trasversali** a tutta la struttura: cioè obiettivi alla cui realizzazione partecipano tutti gli uffici e che hanno un duplice motivo di fondo, da un lato diffondere a tutto il personale la consapevolezza che i risultati si ottengono con un lavoro di gruppo nell'interesse dell'Ente e, dall'altro, valorizzare il mantenimento di adeguati standard nello svolgimento delle attività ricercando contestualmente economie di gestione.

2) **obiettivi di particolare rilevanza** per l'Ente: si tratta di obiettivi tesi a valorizzare alcuni progetti particolarmente importanti per l'Ente previsti nella Relazione PP

3) **obiettivi tesi a realizzare tutti gli altri progetti previsti nella Relazione PP dell'anno**

Dagli obiettivi di Ente derivano direttamente gli obiettivi dell'anno assegnati dalla Giunta al Segretario Generale, comprensivi dei relativi indicatori di misurazione proposti dal Nucleo di Valutazione.

Gli **obiettivi del SG** sono essenzialmente:

1. la realizzazione degli obiettivi **trasversali di Ente**;
2. la **supervisione sull'attività dirigenziale** in merito alla realizzazione dei vari progetti di rispettiva competenza
3. la realizzazione dei **progetti inseriti nella RPP specifici della propria Area**.

Agli obiettivi del SG la Giunta attribuisce un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e, su proposta del Nucleo di valutazione, un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Dagli obiettivi del SG discendono gli **obiettivi dei Dirigenti**.

Il Segretario generale, con proprio provvedimento, assegna ai Dirigenti gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione e delle risorse) e le relative risorse. Gli obiettivi sono di 3 tipi:

1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **di Area**: teso alla realizzazione di tutti i progetti inseriti nella Relazione PP di competenza dell'Area
3. **individuale**: è un obiettivo di particolare rilevanza per l'Ente la cui realizzazione viene affidata al Dirigente

Agli obiettivi dirigenziali il SG attribuisce un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Dagli obiettivi dei Dirigenti derivano, a cascata, gli **obiettivi delle Posizioni Organizzative**.

I Dirigenti, con proprio provvedimento, assegnano alle rispettive Posizioni Organizzative gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione). Gli obiettivi sono di 3 tipi:

1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **di Servizio**: teso alla realizzazione di tutti i progetti inseriti nella Relazione PP di competenza dell'unità organizzativa complessa diretta dalla P.O.
3. **individuale**: è un obiettivo di particolare rilevanza per l'Ente la cui realizzazione viene affidata alla Posizione organizzativa.

Agli obiettivi delle Posizioni Organizzative i Dirigenti attribuiscono un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Infine dagli **obiettivi** delle Posizioni Organizzative discendono quelli degli **uffici**.

I Dirigenti, con proprio provvedimento, assegnano agli uffici della propria Area gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione). Gli obiettivi sono di 3 tipi:

1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **progettuale**: di realizzazione dei progetti di competenza inseriti nella Relazione PP

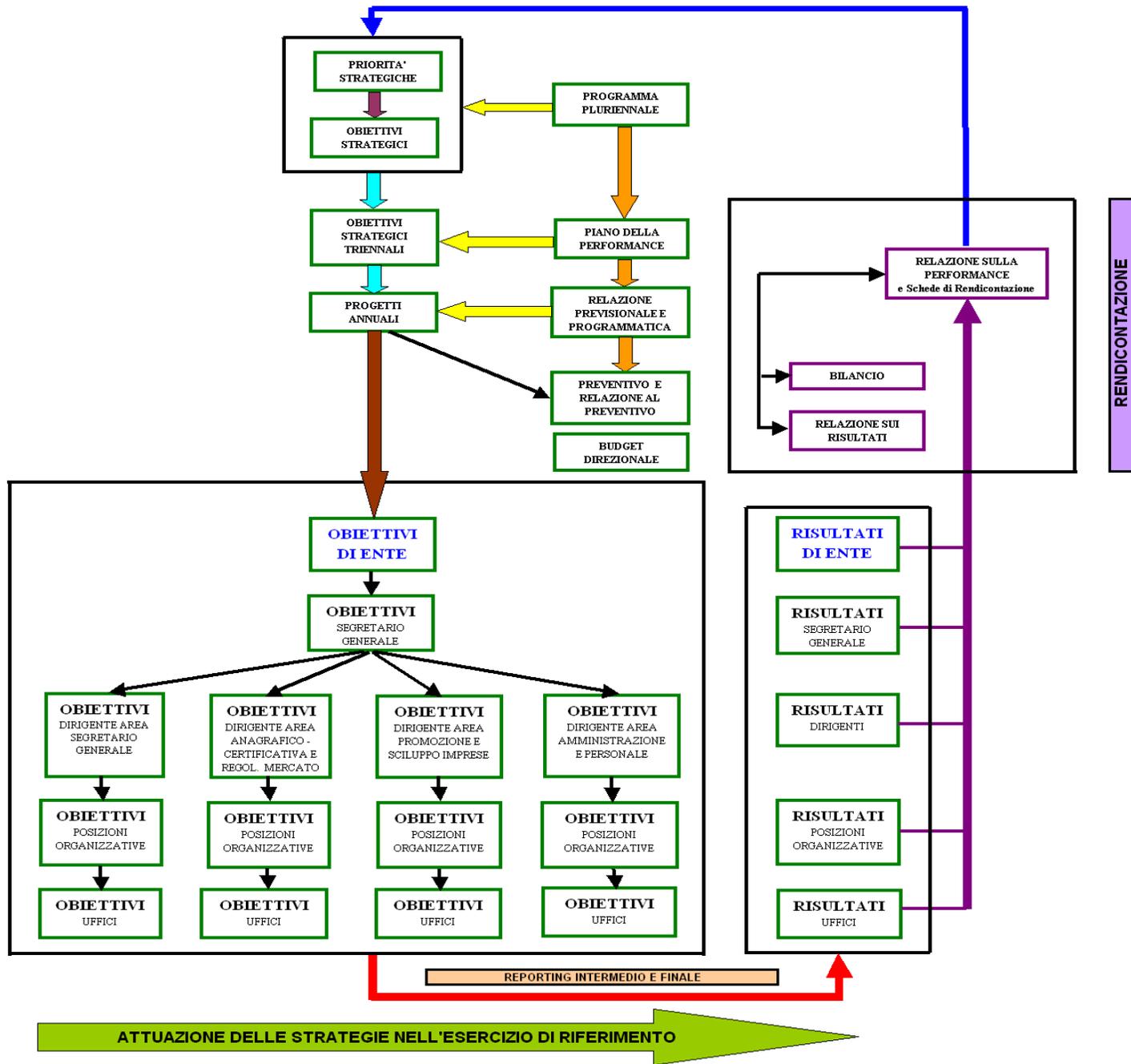
Anche agli obiettivi degli uffici, come per i livelli superiori, viene attribuito un peso ed un coefficiente di complessità stabilito dal Dirigente competente.

Nell'attuazione del processo sopra descritto, la Camera, ha adottato un approccio top down-bottom up che vede coinvolti la dirigenza e i responsabili di unità organizzativa nella fase negoziale relativa all'individuazione dei progetti/obiettivi annuali da assegnare alla struttura; e i Responsabili di unità organizzativa e la struttura a loro assegnata nella fase di individuazione dei progetti/obiettivi da proporre alla dirigenza.

In particolare, i Responsabili di unità organizzativa e la relativa struttura, analizzano dettagliatamente le priorità strategiche definite dal Consiglio camerale, verificano lo stato dell'arte, cioè il grado di realizzazione degli obiettivi strategici e dei relativi indicatori di misurazione pluriennali e, conseguentemente individuano le attività, le risorse e la quota parte del target da realizzare nell'anno di riferimento. Le idee raccolte dal basso sono oggetto di un processo di negoziazione con la dirigenza che, con la supervisione del Segretario Generale e sempre nell'ottica di realizzazione delle priorità strategiche dell'Ente, opera le scelte definitive sia in termini numerici che di contenuto assegnando, infine, alle singole strutture di competenza delle aree, gli obiettivi annuali (di gruppo).

LIVELLO STRATEGICO

LIVELLO OPERATIVO



4.2 Gli obiettivi di Ente anno 2012

Come indicato nel paragrafo precedente gli obiettivi strategici pluriennali si traducono, ogni anno, in specifici obiettivi/progetti di Ente e, a cascata, del Segretario generale, dei dirigenti, delle Posizioni organizzative e degli uffici.

Prima di delineare in maniera dettagliata gli obiettivi 2012, è da sottolineare che l'Ente monitora costantemente le dimensioni dello Stato di salute ossia le condizioni che rendono possibile alla Camera di commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.

Lo schema che segue indica le dimensioni monitorate, l'andamento nel tempo e i valori cui l'Ente tenderà per il 2012.

STATO DI SALUTE DELL'ENTE		VALORE 2012	PRE CONSUNTIVO 2011	2010	2009	2008
Indicatori di struttura, di liquidità e di solidità economica e patrimoniale	Composizione indicatore					
Margine di Struttura finanziaria a breve	Attivo circolante - Passivo a breve	350,0%	315,7%	514,2%	348,4%	316,3%
	Passivo a breve					
Equilibrio economico della gestione corrente	Oneri correnti	100,0%	101,1%	93,8%	98,0%	91,7%
	Proventi correnti					
Incidenza dei costi strutturali sui proventi correnti	Oneri correnti - Interventi economici	65% - 75%	76,2%	72,2%	72,5%	70,5%
	Proventi correnti					
Margine di struttura o di autocopertura dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato	<= 100%	96,8%	83,3%	83,0%	83,3%
	Patrimonio Netto					
Incidenza dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato	80% - 83%	80,1%	69,9%	65,3%	66,1%
	Totale Attivo					
Solidità o Indipendenza Finanziaria	Patrimonio Netto	67% - 100%	96,8%	83,3%	83,0%	83,3%
	Totale generale Passivo					
Indicatori di efficienza di gestione						
Capacità di generare Proventi diversi da Diritto annuale e Diritti di segreteria	Proventi correnti - (Entrate da diritto annuale + Diritti di segreteria)	10% - 15%	11,9%	14,8%	13,1%	11,8%
	Proventi correnti					
Efficienza Operativa (valore in Euro)	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) delle Funzioni Istituzionali C e D direttamente al servizio delle imprese	<= 100,0	97,8	98,1	96,8	98,5
	N. imprese attive al 31/12					
Efficienza di Struttura	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B interni o non direttamente al servizio delle imprese	<= 43%	43,0%	43,0%	41,3%	40,8%
	Oneri correnti totali					
Economicità dei Servizi Amministrativi-Anagrafici	Diritti di segreteria	<= 76%	73,7%	76,3%	79,1%	87,7%
	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) della Funzione Istituzionale C direttamente al servizio delle imprese					
Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva (valore in Euro)	Interventi Economici + Nuovi investimenti in Immobilizzazioni)	>= 120	136,1	89,6	123,4	96,8
	N. imprese attive al 31/12					
Costo medio di funzionamento per dipendente (valore in Euro)	Oneri di Funzionamento	<= 35.000	32.282,9	32.468,4	31.850,9	37.294,0
	N. Dipendenti a Tempo Indeterminato e Dirigenti espresso in unità equivalenti					
Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1"	<= -15%	-9,6%	-10,1%	-27,2%	-26,3%
	Crediti da diritto annuale anno "n-1"					

OBIETTIVO 2012 N. 1 di Ente	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE
Dettagliata attività	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodig, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) D. Lgs. 150/2009: Anche quest'anno prosegue l'impegno della Camera a concludere l'applicazione al proprio interno della riforma introdotta dal Decreto 150/09 che prevede l'implementazione all'interno delle PA del cd. "Ciclo di gestione delle performance".</p> <p>Stato di salute dell'Ente: L'Ente intende implementare il monitoraggio del proprio stato di salute ossia delle condizioni che rendono possibile alla Camera di Commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.</p> <p>Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera perfezionerà/definerà il monitoraggio della mappatura dei processi interni al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>Sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario mantenere la periodicità trimestrale, implementata nel 2011, della rilevazione periodica dei risultati raggiunti. Contestualmente si agirà sul miglioramento qualitativo delle parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p> <p>Implementazione del nuovo sw per la gestione del Ciclo delle performance</p>
indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) implementazione monitoraggio (previa selezione degli indicatori) e definizione target per il mantenimento dello stato di salute dell'Ente, con l'approvazione del Piano triennale della performance</p> <p>b2) perfezionamento del monitoraggio sulla mappatura dei processi camerali da pubblicare sul sito</p> <p>b3) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw informatico da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>b4) Implementazione della prima Relazione sulle performance dell'Ente entro giugno. Monitoraggio semestrale sull'andamento risultati sugli obiettivi strategici (ottobre)</p> <p>b5) Implementazione del nuovo sw e avvio sperimentazione</p>
Nota	(1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

OBIETTIVO 2012 N. 2 di Ente	ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO
Dettagliata attività	<p>descrizione</p> <p>Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente.</p> <p>La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale.</p> <p>L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione.</p> <p>In ottemperanza alle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011: individuazione e attuazione, per parti di competenza, di possibili "Piani di risparmio"</p> <p>La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p>
indicatori	<p>a) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate</p> <p>b1) Proposte "Piani di risparmio" entro marzo;</p> <p>b2) Realizzazione azioni individuate per l'anno 2012.</p>
Nota	(1) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste

OBIETTIVO 2012 N. 3 di Ente	POLO TECNOLOGICO LUCCHESE
Dettagliata descrizione attività	<p>1. Edificio II e Laboratori attività stimolo e collaborazione Lucca In-TEC: ottenimento agibilità - aspetti informatici e connettività - acquisizione apparati informatici inerenti i servizi per le imprese incubate - completamento arredi - attivazione servizi gestione edificio (manutenzione, pulizia, altri contratti di servizio, etc..) - ottimizzazione gestione impianti in logica integrata (gruppo continuità, fotovoltaico, etc..)</p> <p>2. Attività di affiancamento e impulso per gestione adempimenti strumentali progettazione/lavori edificio 3 e 4 (convenzione per delega funzioni stazione appaltante - impulso alla progettazione/ avvio progetto, impulso procedure domande di contributo e relativa gestione, etc).</p> <p>3. Rendicontazioni/monitoraggi contributi su edifici 1 e 2: chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; supporto/stimolo rendicontazione e adempimenti procedura ARTEA progetti ECOLAB e LABORATORI su Fondi PAR-FAS).</p> <p>4. Definizione modello gestione attività amministrative e contabili (piano investimenti, budget annuale e pluriennale, revisione e armonizzazione Piano dei Conti, attività amministrativa inerente acquisizione di beni, servizi e lavori)</p> <p>5. Attività di affiancamento per gestione adempimenti strumentali progettazione sistemazione area (convenzione per delega funzioni stazione appaltante – impulso alla progettazione/avvio progetto etc...)</p>
indicatori	<p>1a) Funzionalità effettiva edificio entro luglio</p> <p>1b) Relazione attività realizzate al 30.06 e al 31.12</p> <p>2a) Convenzione condivisa per delega funzioni ex art. 33 D. Lgs. 163/2006 entro febbraio</p> <p>2b) Progettazione definitiva e titolo abilitativo edilizio entro 31 luglio (termine invio R. T. 10/8)</p> <p>3) Rendicontazioni/monitoraggi contributi su edifici 1 e 2: chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; supporto/stimolo rendicontazione e adempimenti procedura ARTEA progetti ECOLAB e LABORATORI su Fondi PAR-FAS)</p> <p>4a) Revisione coordinamento Piano investimenti Lucca In-Tec e coordinamento con Piano Investimenti della Camera: entro giugno</p> <p>4b) Revisione Piano dei Conti entro 15 luglio</p> <p>4c) Definizione attività gestione acquisti entro 10 settembre</p> <p>5a) Implementazione convenzione per delega funzioni ex art. 33 D.Lgs. 163/2006 con intervento sistemazione area</p> <p>5b) Progettazione definitiva entro giugno</p>

OBIETTIVO 2012 N. 4 di Ente	LABORATORIO PER LA REALTÀ VIRTUALE DI PIETRASANTA
Dettagliata attività descrizione	<p>Conclusi i lavori di ristrutturazione dell'immobile ex-Luisi sito nel centro storico di Pietrasanta (anno 2010) e la suddivisione degli spazi interni (anno 2011), nel corso del 2011 si sono verificati dei ritardi nella progettazione ed acquisto degli allestimenti e sulla consegna delle attrezzature tecnologiche da parte dei fornitori. Pertanto, prosegue anche nel 2012, il progetto di animazione del Laboratorio/Museo virtuale mediante le installazioni museali, visite virtuali e laboratori per la produzione di contenuti software.</p> <p>Il progetto è co-finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, realizzato da Lucca Intec con l'obiettivo di creare una struttura adeguata per ospitare un pubblico differenziato (studenti, architetti, operatori del settore lapideo e nautico, turisti) e per sviluppare di servizi e contenuti innovativi in particolare per i settori lapideo e nautica.</p>
indicatori	Inaugurazione museo entro giugno

OBIETTIVO 2012 N. 5 di Ente	GESTIONE DEI PRINCIPALI CAMBIAMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI NELLE AREE DI COMPETENZA
Dettagliata descrizione attività	<p>Le attività dell'area manifestano possibilità di sviluppo verso direzioni che portano la Camera a migliorare i servizi rivolti al mondo delle imprese, alla correttezza e trasparenza dei comportamenti commerciali ed alla acquisizione di nuove competenze. In particolare si ritiene di operare approfondimenti sui seguenti aspetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sotto il profilo dei servizi alle imprese si vogliono investigare le tipologie di servizi, anche sperimentali, organizzati ed erogati da altre Camere di Commercio che portino a valorizzare i data base esistenti. 2) Sotto il profilo del miglioramento della correttezza e della trasparenza dei rapporti economici, si prevede di valorizzare quanto fatto dal sistema camerale nazionale e dalle sue partecipate quali Infocamere in materia di legalità ed utilizzo delle informazioni contenute nel RI. 3) Alla luce delle modifiche legislative intercorse riguardanti il futuro ruolo delle Province, si ritiene utile verificare la tipologia di servizi amministrativi dalle stesse resi al sistema delle imprese per capire quali eventuali impatti potrebbero originare per la Camera di Lucca ed il sistema camerale regionale. 4) Continua il contributo ai tavoli di lavoro regionali o nazionali per la semplificazione delle procedure amministrative/informatiche in linea con il Piano e.gov. 2012. 5) A seguito della recente entrata in vigore di numerosi provvedimenti normativi in materia di semplificazione amministrativa e liberalizzazioni e anche in considerazione degli ulteriori provvedimenti di prossima emanazione, che produrranno un consistente impatto sulle attività dell'area, si ritiene di dover definire il miglior modello organizzativo per la gestione.
indicatori	<ol style="list-style-type: none"> 1a) Verifiche presso le altre CCIAA e report riepilogativo entro giugno 1b) Proposta operativa entro settembre 2a) Elaborazione proposta entro aprile 2b) Attuazione interventi, previa validazione da parte della Giunta da recepire entro dicembre 3) Presentazione proposta di riorganizzazione funzioni amministrative della Provincia delegabili alla Cciaa - entro febbraio 4) Attività in qualità di referente per le Cciaa della Toscana nei rapporti con Regione e Infocamere per l'integrazione del portale della Regione con la piattaforma nazionale (www.impresa.gov.it) - Relazione finale 5a) verifica provvedimenti normativi entro aprile e a dicembre 5b) Attuazione primi interventi con riferimento alle norme immediatamente operative 5c) Ricognizione interventi effettuati in ordine ai provvedimenti normativi direttamente produttivi di effetti nelle due aree

OBIETTIVO 2012 N. 6 di Area	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2012 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata attività	descrizione Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare il budget assegnato anche attraverso una mensilizzazione dei fabbisogni di risorse, quindi rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	- Realizzazione di almeno il 90% degli obiettivi assegnati alla struttura che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2012, il preventivo economico e il budget direzionale;

4.3 Gli obiettivi del Segretario generale anno 2012

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2012 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE
Dettagliata descrizione attività	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM....). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) D. Lgs. 150/2009: Anche quest'anno prosegue l'impegno della Camera a concludere l'applicazione al proprio interno della riforma introdotta dal Decreto 150/09 che prevede l'implementazione all'interno delle PA del cd. "Ciclo gestione performance".</p> <p>Stato di salute dell'Ente: L'Ente intende implementare il monitoraggio del proprio stato di salute ossia delle condizioni che rendono possibile alla Camera di Commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.</p> <p>Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera perfezionerà/definerà il monitoraggio della mappatura dei processi interni al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>Sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario mantenere la periodicità trimestrale, implementata nel 2011, della rilevazione periodica dei risultati raggiunti. Contestualmente si agirà sul miglioramento qualitativo delle parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p> <p>Implementazione del nuovo sw per la gestione del Ciclo delle performance</p>
indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) implementazione monitoraggio (previa selezione degli indicatori) e definizione target per il mantenimento dello stato di salute dell'Ente, con l'approvazione del Piano triennale della performance</p> <p>b2) perfezionamento del monitoraggio sulla mappatura dei processi camerali da pubblicare sul sito</p> <p>b3) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw informatico da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>b4) Implementazione della prima Relazione sulle performance dell'Ente entro giugno. Monitoraggio semestrale sull'andamento risultati sugli obiettivi strategici (ottobre)</p> <p>b5) Implementazione del nuovo sw e avvio sperimentazione</p>
peso	20
complessità	1,1

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2012 N. 2	ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO
Dettagliata descrizione attività	<p>Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente.</p> <p>La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale.</p> <p>L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione.</p> <p>In ottemperanza alle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011: individuazione e attuazione, per parti di competenza, di possibili “Piani di risparmio”</p> <p>La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p>
indicatori	<p>a) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate</p> <p>b1) Proposte “Piani di risparmio” entro marzo;</p> <p>b2) Realizzazione azioni individuate per l'anno 2012.</p>
peso	20
complessità	1,1
Nota	(1) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2012 N. 3	COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2012 STABILITI DALLA GIUNTA
Dettagliata descrizione attività	Assicurare e garantire il conseguimento degli obiettivi programmatici dell'Ente, coinvolgendo nei processi decisionali l'intera struttura direzionale
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente n. 3-4-5-6 del 2012 deliberati dalla Giunta;
peso	30
complessità	1,2

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2012 N. 4	<p>REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE</p> <p>COORDINAMENTO E SUPERVISIONE ALLA GESTIONE DI LUCCA INTEC</p>
Dettagliata attività	<p>descrizione</p> <p>a) Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p> <p>b) Coordinamento e supervisione delle attività di Lucca Intec</p>
indicatori	<p>a) realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2011, il preventivo economico e il budget direzionale;</p> <p>b) Attuazione del programma di attività 2011</p>
peso	30
complessità	1,2

4.4 Gli obiettivi dei Dirigenti anno 2012

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO 2012 N. 1	<p>GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</p>
<p>Dettagliata descrizione attività</p>	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. In particolare, in ottemperanza alle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011: individuazione e attuazione, per parti di competenza, di possibili "Piani di risparmio" La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: Anche quest'anno prosegue l'impegno della Camera a concludere l'applicazione al proprio interno della riforma introdotta dal Decreto 150/09 che prevede l'implementazione all'interno delle PA del cd. "Ciclo di gestione delle performance".</p> <p>Stato di salute dell'Ente: L'Ente intende implementare il monitoraggio del proprio stato di salute ossia delle condizioni che rendono possibile alla Camera di Commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.</p> <p>Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera perfezionerà/definerà il monitoraggio della mappatura dei processi interni al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>Sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario mantenere la periodicità trimestrale, implementata nel 2011, della rilevazione periodica dei risultati raggiunti. Contestualmente si agirà sul miglioramento qualitativo delle parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p> <p>Implementazione del nuovo sw per la gestione del Ciclo delle performance</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate.</p> <p>b2.1) Proposte “Piani di risparmio” entro marzo;</p> <p>b2.2) Realizzazione azioni individuate per l’anno 2012.</p> <p>c1) implementazione monitoraggio (previa selezione degli indicatori) e definizione target per il mantenimento dello stato di salute dell’Ente, con l’approvazione del Piano triennale della performance</p> <p>c2) Perfezionamento del monitoraggio sulla mappatura dei processi camerali da pubblicare sul sito</p> <p>c3) Report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw informatico da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>c4) Implementazione della prima Relazione sulle performance dell’Ente entro giugno. Monitoraggio semestrale sull’andamento risultati sugli obiettivi strategici (ottobre)</p> <p>c5) Implementazione del nuovo sw e avvio sperimentazione</p>
peso	40
complessità	1,1

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO 2012 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2012 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata attività	descrizione Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2012, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente) (1);
peso	40
complessità	1,2

AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO	
OBIETTIVO 2012 N. 3	GESTIONE DEI PRINCIPALI CAMBIAMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI NELLE AREE DI COMPETENZA
Dettagliata attività	<p>descrizione</p> <p>Le attività dell'area manifestano possibilità di sviluppo verso direzioni che portano la Camera a migliorare i servizi rivolti al mondo delle imprese, alla correttezza e trasparenza dei comportamenti commerciali ed alla acquisizione di nuove competenze. In particolare si ritiene di operare approfondimenti sui seguenti aspetti:</p> <p>4) Sotto il profilo dei servizi alle imprese si vogliono investigare le tipologie di servizi, anche sperimentali, organizzati ed erogati da altre Camere di Commercio che portino a valorizzare i data base esistenti.</p> <p>5) Sotto il profilo del miglioramento della correttezza e della trasparenza dei rapporti economici, si prevede di valorizzare quanto fatto dal sistema camerale nazionale e dalle sue partecipate quali Infocamere in materia di legalità ed utilizzo delle informazioni contenute nel RI.</p> <p>6) Alla luce delle modifiche legislative intercorse riguardanti il futuro ruolo delle Provincie, si ritiene utile verificare la tipologia di servizi amministrativi dalle stesse resi al sistema delle imprese per capire quali eventuali impatti potrebbero originare per la Camera di Lucca ed il sistema camerale regionale.</p> <p>4) Continua il contributo ai tavoli di lavoro regionali o nazionali per la semplificazione delle procedure amministrative/informatiche in linea con il Piano e.gov. 2012.</p> <p>5) A seguito della recente entrata in vigore di numerosi provvedimenti normativi in materia di semplificazione amministrativa e liberalizzazioni e anche in considerazione degli ulteriori provvedimenti di prossima emanazione, che produrranno un consistente impatto sulle attività dell'area, si ritiene di dover definire il miglior modello organizzativo per la gestione.</p>
indicatori	<p>1a) Verifiche presso le altre CCIAA e report riepilogativo entro giugno</p> <p>1b) Proposta operativa entro settembre</p> <p>2a) Elaborazione proposta entro aprile</p> <p>2b) Attuazione interventi, previa validazione da parte della Giunta da recepire entro dicembre</p> <p>3) Presentazione proposta di riorganizzazione funzioni amministrative della Provincia delegabili alla Cciaa - entro febbraio</p> <p>4) Attività in qualità di referente per le Cciaa della Toscana nei rapporti con Regione e Infocamere per l'integrazione del portale della Regione con la piattaforma nazionale (www.impresa.gov.it) - Relazione finale</p> <p>5a) verifica provvedimenti normativi entro aprile e a dicembre</p> <p>5b) Attuazione primi interventi con riferimento alle norme immediatamente operative</p> <p>5c) Ricognizione interventi effettuati in ordine ai provvedimenti normativi direttamente produttivi di effetti nelle due aree</p>
peso	20
complessità	1,1

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2012 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE
Dettagliata descrizione attività	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. In particolare, in ottemperanza alle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011: individuazione e attuazione, per parti di competenza, di possibili "Piani di risparmio" La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: Anche quest'anno prosegue l'impegno della Camera a concludere l'applicazione al proprio interno della riforma introdotta dal Decreto 150/09 che prevede l'implementazione all'interno delle PA del cd. "Ciclo di gestione delle performance".</p> <p>Stato di salute dell'Ente: L'Ente intende implementare il monitoraggio del proprio stato di salute ossia delle condizioni che rendono possibile alla Camera di Commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.</p> <p>Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera perfezionerà/definerà il monitoraggio della mappatura dei processi interni al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>Sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario mantenere la periodicità trimestrale, implementata nel 2011, della rilevazione periodica dei risultati raggiunti. Contestualmente si agirà sul miglioramento qualitativo delle parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p> <p>Implementazione del nuovo sw per la gestione del Ciclo delle performance.</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate.</p> <p>b2.1) Proposte “Piani di risparmio” entro marzo;</p> <p>b2.2) Realizzazione azioni individuate per l’anno 2012.</p> <p>c1) implementazione monitoraggio (previa selezione degli indicatori) e definizione target per il mantenimento dello stato di salute dell’Ente, con l’approvazione del Piano triennale della performance</p> <p>c2) Perfezionamento del monitoraggio sulla mappatura dei processi camerali da pubblicare sul sito</p> <p>c3) Report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw informatico da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>c4) Implementazione della prima Relazione sulle performance dell’Ente entro giugno. Monitoraggio semestrale sull’andamento risultati sugli obiettivi strategici (ottobre)</p> <p>c5) Implementazione del nuovo sw e avvio sperimentazione</p>
peso	40
complessità	1,1
nota	<p>1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l’Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi</p> <p>2) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste</p>

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2012 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2012 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2012, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente) (1);
peso	40
complessità	1,2

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2012 N. 3	POLO TECNOLOGICO LUCCHESE
Dettagliata descrizione attività	<p>1. Edificio II e Laboratori attività stimolo e collaborazione Lucca In-TEC: ottenimento agibilità - aspetti informatici e connettività - acquisizione apparati informatici inerenti i servizi per le imprese incubate - completamento arredi - attivazione servizi gestione edificio (manutenzione, pulizia, altri contratti di servizio, etc..) - ottimizzazione gestione impianti in logica integrata (gruppo continuità, fotovoltaico, etc..)</p> <p>2. Attività di affiancamento e impulso per gestione adempimenti strumentali progettazione/lavori edificio 3 e 4 (convenzione per delega funzioni stazione appaltante - impulso alla progettazione/ avvio progetto, impulso procedure domande di contributo e relativa gestione, etc).</p> <p>3. Rendicontazioni/monitoraggi contributi su edifici 1 e 2: chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; supporto/stimolo rendicontazione e adempimenti procedura ARTEA progetti ECOLAB e LABORATORI su Fondi PAR-FAS).</p> <p>4. Definizione modello gestione attività amministrative e contabili (piano investimenti, budget annuale e pluriennale, revisione e armonizzazione Piano dei Conti, attività amministrativa inerente acquisizione di beni, servizi e lavori)</p> <p>5. Attività di affiancamento per gestione adempimenti strumentali progettazione sistemazione area (convenzione per delega funzioni stazione appaltante – impulso alla progettazione/avvio progetto etc...)</p>
indicatori	<p>1a) Funzionalità effettiva edificio entro luglio</p> <p>1b) Relazione attività realizzate al 30.06 e al 31.12</p> <p>2a) Convenzione condivisa per delega funzioni ex art. 33 D. Lgs. 163/2006 entro febbraio</p> <p>2b) Progettazione definitiva e titolo abilitativo edilizio entro 31 luglio (termine invio R. T. 10/8)</p> <p>3) Rendicontazioni/monitoraggi contributi su edifici 1 e 2: chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; supporto/stimolo rendicontazione e adempimenti procedura ARTEA progetti ECOLAB e LABORATORI su Fondi PAR-FAS)</p> <p>4a) Revisione coordinamento Piano investimenti Lucca In-Tec e coordinamento con Piano Investimenti della Camera: entro giugno</p> <p>4b) Revisione Piano dei Conti entro 15 luglio</p> <p>4c) Definizione attività gestione acquisti entro 10 settembre</p> <p>5a) Implementazione convenzione per delega funzioni ex art. 33 D.Lgs. 163/2006 con intervento sistemazione area</p> <p>5b) Progettazione definitiva entro giugno</p>
peso	20
complessità	1,2

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	
OBIETTIVO 2012 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	
Dettagliata attività	descrizione	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. In particolare, in ottemperanza alle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011: individuazione e attuazione, per parti di competenza, di possibili "Piani di risparmio" La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: Anche quest'anno prosegue l'impegno della Camera a concludere l'applicazione al proprio interno della riforma introdotta dal Decreto 150/09 che prevede l'implementazione all'interno delle PA del cd. "Ciclo di gestione delle performance".</p> <p>Stato di salute dell'Ente: L'Ente intende implementare il monitoraggio del proprio stato di salute ossia delle condizioni che rendono possibile alla Camera di Commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.</p> <p>Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera perfezionerà/definerà il monitoraggio della mappatura dei processi interni al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>Sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario mantenere la periodicità trimestrale, implementata nel 2011, della rilevazione periodica dei risultati raggiunti. Contestualmente si agirà sul miglioramento qualitativo delle parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p> <p>Implementazione del nuovo sw per la gestione del Ciclo delle performance</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate.</p> <p>b2.1) Proposte “Piani di risparmio” entro marzo;</p> <p>b2.2) Realizzazione azioni individuate per l’anno 2012.</p> <p>c1) implementazione monitoraggio (previa selezione degli indicatori) e definizione target per il mantenimento dello stato di salute dell’Ente, con l’approvazione del Piano triennale della performance</p> <p>c2) Perfezionamento del monitoraggio sulla mappatura dei processi camerali da pubblicare sul sito</p> <p>c3) Report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw informatico da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>c4) Implementazione della prima Relazione sulle performance dell’Ente entro giugno. Monitoraggio semestrale sull’andamento risultati sugli obiettivi strategici (ottobre)</p> <p>c5) Implementazione del nuovo sw e avvio sperimentazione</p>
peso	40
complessità	1,1
nota	<p>1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l’Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi</p> <p>2) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste</p>

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
OBIETTIVO 2012 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2012 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2012, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente) (1);
peso	40
complessità	1,2

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
OBIETTIVO 2012 N. 3	LABORATORIO PER LA REALTÀ VIRTUALE DI PIETRASANTA
Dettagliata attività	descrizione
	<p>Conclusi i lavori di ristrutturazione dell'immobile ex-Luisi sito nel centro storico di Pietrasanta (anno 2010) e la suddivisione degli spazi interni (anno 2011), nel corso del 2011 si sono verificati dei ritardi nella progettazione ed acquisto degli allestimenti e sulla consegna delle attrezzature tecnologiche da parte dei fornitori. Pertanto, prosegue anche nel 2012, il progetto di animazione del Laboratorio/Museo virtuale mediante le installazioni museali, visite virtuali e laboratori per la produzione di contenuti software.</p> <p>Il progetto è co-finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, realizzato da Lucca Intec con l'obiettivo di creare una struttura adeguata per ospitare un pubblico differenziato (studenti, architetti, operatori del settore lapideo e nautico, turisti) e per sviluppare di servizi e contenuti innovativi in particolare per i settori lapideo e nautica.</p>
indicatori	- Inaugurazione museo entro giugno.
peso	20
complessità	1,0

4.5 Gli obiettivi e i progetti della struttura anno 2012

Passando alla struttura (PO + uffici), viene assegnato, un **obiettivo trasversale**, alla cui realizzazione partecipano tutti.

Di seguito l'obiettivo trasversale 2012.

OBIETTIVO 2012 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO COLLABORARE AL PROCESSO DI IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE
Dettagliata descrizione attività	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. In particolare, in ottemperanza alle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011: individuazione e attuazione, per parti di competenza, di possibili "Piani di risparmio". La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: Anche quest'anno prosegue l'impegno della Camera a concludere l'applicazione al proprio interno della riforma introdotta dal Decreto 150/09 che prevede l'implementazione all'interno delle PA del cd. "Ciclo di gestione delle performance". Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera perfezionerà/definerà il monitoraggio della mappatura dei processi interni al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. Sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario mantenere la periodicità trimestrale, implementata nel 2011, della rilevazione periodica dei risultati raggiunti. Contestualmente si agirà sul miglioramento qualitativo delle parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore. Implementazione del nuovo sw per la gestione del Ciclo delle performance</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate.</p> <p>b2.1) Proposte “Piani di risparmio” entro marzo;</p> <p>b2.2) Realizzazione azioni individuate per l’anno 2012.</p> <p>c1) perfezionamento del monitoraggio sulla mappatura dei processi camerali da pubblicare sul sito</p> <p>c2) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw informatico da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>c3) Implementazione della prima Relazione sulle performance dell’Ente entro giugno. Monitoraggio semestrale sull’andamento risultati sugli obiettivi strategici (ottobre)</p> <p>c4) Implementazione del nuovo sw e avvio sperimentazione</p>
peso	Varia da seconda del coinvolgimento della PO o dell’ufficio competente
complessità	Varia da seconda del coinvolgimento della PO o dell’ufficio competente

Di seguito si illustrano, con specifiche **schede operative di sintesi, i progetti assegnati agli uffici, attraverso l'obiettivo n. 2, per il 2012 con i relativi indicatori di misurazione e le risorse.**

E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE					
PRIORITA' A					
OBIETTIVO STRATEGICO A1	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Attuazione di iniziative che facilitino alle imprese attive nella provincia di Lucca l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione	Al 31/12/2014 tutte le imprese attive devono essere dotate dei dispositivi informatici per presentare in proprio o tramite delega denunce ed istanze sottoscritte digitalmente, per ricevere le comunicazioni relative all' indirizzo/domicilio di posta elettronica certificata, per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione in rete autenticandosi ai relativi siti	1) 80% imprese munite di un dispositivo di firma; 2) 80% imprese con Pec	1) 90% imprese munite di un dispositivo di firma; 2) 90% imprese con Pec	1) 100% imprese munite di un dispositivo di firma; 2) 100% imprese con Pec	Nel 2010 il 73% di imprese dotate di dispositivi di firma digitale. Al 2011 sono il 75% delle società ad avere la Pec (termine di legge 29.11.2011) Nel 2103 dovrebbe diventare obbligatorio anche per le imprese individuali.
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio:	al 31/12/2014 tutte le denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera debbono poter essere inoltrate via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile digitalmente ed i relativi procedimenti, salvo particolari vincoli normativi, devono essere dematerializzate.	80%	90%	100%	
PROGRAMMA A101	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Riguarda le iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET			
PROGETTO A10101 Comunicazione Unica: formazione continua ed integrazione con i SUAP UFFICIO/ RESPONSABILE Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export AZIONI 1) La Comunicazione Unica è ormai l'unico canale per presentare le pratiche al Registro imprese ed all'ufficio Artigianato e questo ha imposto il definitivo passaggio all'utilizzo di tecnologie digitali per tutti gli operatori del sistema (addetti, utenti, professionisti). Emerge la necessità di proseguire la formazione continua di tutti i soggetti coinvolti per assicurare l'accesso al sistema per nuovi utenti e per consentire l'aggiornamento alla continua evoluzione delle procedure operative. Inoltre si prevede di sperimentare, in vista della completa dematerializzazione del procedimento, la possibilità di gestire le fasi di regolarizzazione ed eventuale rifiuto della pratica avvalendosi della Posta Elettronica Certificata. Questa azione si articola nelle seguenti fasi: formazione addetti; formazione utenti professionali anche promuovendo l'utilizzo di strumenti di autoformazione; gestione comunicazione con l'utenza via web; studio ed eventuale prima sperimentazione procedura definizione pratica in modo completamente digitale. 2) Le Camere Toscane non sono state per ora chiamate a gestire lo Sportello Unico Attività Produttive su delega dei Comuni; è ancora, però, da definire la possibile integrazione tra pratica Comunicazione Unica e pratica SUAP che, secondo il disposto normativo, dovrebbero integrarsi. Inoltre il DL 70/2011, convertito in L. 106 del 12.07.2011, ha previsto che il Suap invii il duplicato informatico di tutta la documentazione acquisita o emessa dallo sportello al Registro imprese ai fini dell'inserimento nel Rea e della conservazione di un fascicolo informatico per ciascuna impresa. Tutte le comunicazioni tra SUAP e CCIAA dovranno avvenire per modalità telematica. Per dare attuazione a tali normative occorre avviare sia un'attività di formazione interna, sia un'attività propositiva e di verifica dell'impatto delle soluzioni tecniche che saranno proposte a livello nazionale e regionale. 3) La Direttiva Servizi amplia gli adempimenti effettuati tramite Comunicazione, considerato che la quasi totalità delle SCIA prima rivolte agli Albi e Ruoli sarà gestita in modalità telematica dal Registro Imprese. Inoltre è prevedibile un aumento di comunicazioni per gestione transitoria per gli attuali iscritti. Si prevede anche in questo caso un'intensa attività formativa di addetti e utenti, con possibilità di coinvolgere le associazioni di categoria degli Agenti di Affari in Mediazione soprattutto per la gestione del periodo transitorio.	1) Partecipazione di ogni addetto dell'ufficio RI + gruppo Artigianato + gruppo Albi e ruoli a iniziative formative. 2) Partecipazione di ogni addetto del gruppo Albi e Ruoli a iniziative formative. 3) Realizzazione di corsi di formazione esterna in tema di Comunicazione Unica/nuove SCIA 4) Realizzazione corso di formazione esterna in tema di Comunicazione Unica in relazione all'aggiornamento del regolamento artigiano 5) Realizzazione sessioni di formazione assistita rivolte alle Associazioni di categoria 6) Elaborazione studio e prima sperimentazione completa dematerializzazione procedimento Ri, avvalendosi della PEC. 7) Realizzazione miniguide starweb per gli adempimenti delle imprese connessi alla gestione delle SCIA del periodo transitorio disciplinati dai regolamenti di attuazione della direttiva servizi	1) partecipazione ad almeno una iniziativa formativa in tema di Regolamenti di attuazione Direttiva Servizi. 2) partecipazione ad almeno una iniziativa formativa in tema di Comunicazione Unica e pratica telematica. 3) almeno 2 corsi (RI+gruppo AR) 4) almeno 1 corso (gruppo AA) 5) n. 2 sessioni 6) relazione finale congiunta tra Capo servizio e Responsabili uffici 7) Realizzazione miniguide (Capo servizio e Responsabili uffici)			
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO A1	ONERI PROVENTI INVESTIMENTI	euro 5.000,00 euro euro			

PRIORITA' A		E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO A2		MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO				
INDICATORE DI EFFICACIA		RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Attivazione del procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art. 2490 c.c.).		adozione del provvedimento finale di cancellazione/archiviazione ovvero inoltrato al competente tribunale per n. 950 posizioni.	n. 300 posizioni cancellate/archivate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 300 posizioni cancellate/archivate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archivate ovvero inoltrate al competente tribunale	
INDICATORE DI EFFICACIA		RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi.		incremento del 15% dei diritti di segreteria (euro 326.217,67 media 2007/2009 dato fornito da IC)	10%	12%	15%	Nel 2010 incremento del 5% (da verificare nel 2011)
PROGRAMMA A201		MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE Comprende iniziative volte a rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati gestite dal servizio anagrafico e ad implementare i servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata. Riguarda, inoltre, iniziative tese a realizzare un collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dei dati resi disponibili, nonché a promuovere la consultazione delle banche dati camerali				
AREA DIRIGENZIALE		ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				
QUADRO OPERATIVO						
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO A20102 Bonifica banche dati anagrafiche e promozione della loro consultazione UFFICIO/ RESPONSABILE Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export AZIONI Il progetto si propone il miglioramento continuo della qualità dei dati resi pubblici per un reale allineamento alla realtà economica con incremento del loro valore ed in particolare : - eliminazione dall'archivio RI e AA di posizioni non più operative (cancellazioni d'ufficio) con riferimento sia alle società che alle imprese individuali, anche artigiane - l'allineamento delle informazioni contenute nella banca dati Registro Imprese alla normativa attualmente vigente (dm 37/2008) per le imprese che svolgono attività di installazione di impianti . - attuazione della revisione dei requisiti professionali ed il controllo sulle incompatibilità per i mediatori iscritti al RI		1) Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio (adozione determinazione di cancellazione/archiviazione; inoltrato al giudice per la cancellazione; adozione determinazione ricognizione posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.) 2) Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio (adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione) 3) Avvio procedura di allineamento dati alla nuova normativa per le imprese che svolgono attività di installazione di impianti		1) per non meno di 300 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane) (RI) 2) per non meno di 50 posizioni (imprese individuali artigiane) (gruppo AA) 3) per non meno di 200 posizioni. (gruppo AA)		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO A2		ONERI PROVENTI INVESTIMENTI		euro 0,00 euro 0,00 euro 0,00		

PRIORITA' B		PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO				
OBIETTIVO STRATEGICO B1	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.					
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Incremento delle domande di conciliazione	Incremento in misura non inferiore al 50% rispetto alle domande presentate nell'anno 2009 (n. 274 domande nel 2009)	40%	45%	50%	Aumento del 24% nel 2010. Da verificare il dato nel 2011.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto disposto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto disposto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	Confermata prosecuzione convenzione SVIM	Attuazione Piani annuali di vigilanza	Attuazione Piani annuali di vigilanza	La pianificazione delle attività di vigilanza da alcuni anni è disposta a livello nazionale dal Mise, sulla base di input a livello comunitario, ed è comunicata anno per anno alle Cciao.	
PROGRAMMA B101	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).					
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO					

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO B10101 Diffusione degli strumenti ADR UFFICIO/I RESPONSABILE Regolazione del mercato AZIONI L'emanazione dei decreti attuativi del D.Lgs.4 marzo 2010 n. 28 (in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali), comporta come diretta conseguenza un notevole sforzo di adeguamento regolamentare e organizzativo da parte dello Sportello di conciliazione. La situazione normativa è ancora in evoluzione ed è anche prossima l'emanazione di criteri uniformi da parte di Unioncamere Nazionale su vari punti problematici e particolarmente delicati nella gestione del servizio e, in particolare, nella tenuta e nell'aggiornamento dell'Elenco dei mediatori (criteri per la selezione dei mediatori, criteri per l'affidamento degli incarichi, previsione di forme di tirocinio assistito ecc.). Inoltre, a partire dal marzo 2012, si estende l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione a due settori di particolare impatto, le liti materia di condominio e nel campo della responsabilità da circolazione di veicoli e natanti.</p> <p>1) Nell'ambito del panorama provinciale, preso atto della nascita di un nuovo Organismo di Mediazione capace di captare un considerevole numero di domande di mediazione, appare opportuno la ripresa di una attività promozionale dello sportello di conciliazione camerale in generale, e anche puntando sullo sviluppo del servizio stesso presso la sede distaccata di Viareggio.</p> <p>2) Nell'ottica del miglioramento continuo, si prevede la ripresa dell'attività formativa dei conciliatori per aggiornarli sulle novità normative, integrare la loro formazione per conservare o acquisire i requisiti per l'iscrizione nel Registro dei mediatori tenuto dal Ministero e, infine, implementare le loro competenze.</p> <p>3) In occasione del prossimo collocamento a riposo del responsabile dell'Ufficio Sanzioni è stata individuata una nuova soluzione organizzativa che comporterà il trasferimento delle funzioni relative all'applicazione della Legge 689/81 all'Ufficio Arbitrato e Conciliazione. Sarà, pertanto, necessario gestire sia la fase di transizione e di trasferimento delle funzioni sia dar luogo alla formazione del responsabile dell'ufficio e di un addetto a tempo indeterminato che, in particolare, sarà chiamato a collaborare nella predisposizione delle ordinanze e nelle altre attività dell'ex Ufficio Sanzioni.</p> <p>4) Infine, sarà necessario attuare uno sforzo organizzativo per adeguarsi alla nuova normativa, per far fronte al prevedibile crescente carico di lavoro, razionalizzando al massimo le procedure e segnalando tempestivamente al Dirigente la necessità di ulteriori risorse da mettere a disposizione dell'ufficio.</p>	<p>1a) incontri di mediazione presso la sede di Viareggio 1b) riunioni di coordinamento tra l'addetto incaricato di seguire la mediazione presso la sede distaccata e i responsabili della mediazione presso le due sedi 1c) azioni promozionali (incontri formativi, campagne promozionali, o altro) 2a) organizzazione selezione per l'adeguamento della lista dei mediatori agli standard Unioncamere 2b) organizzazione corso di aggiornamento per i conciliatori iscritti nel nostro elenco, sulle materie oggetto di conciliazione obbligatoria 2c) Primo avvio della gestione del tirocinio assistito da parte dei mediatori 2d) svolgimento di incontri formativi per le classi IV e V degli istituti superiori della provincia, con l'ausilio di un docente specializzato</p> <p>3a) valutazione del dirigente, in collaborazione con il resp. ufficio, circa il raggiungimento da parte delle nuova unità addetta all'ufficio di un grado di autonomia pari a "pienamente autonomo" (nella seguente scala: autonomia inadeguata; parzialmente autonomo; pienamente autonomo; superiore alle aspettative), per le seguenti attività: attivazione procedura di mediazione; verifica adesione controparte mediante contatto telefonico; organizzazione incontro di mediazione (inserimento in agenda, nomina mediatore, convocazione parti); gestione amministrativa spese mediazione; predisposizione verbali, attività di segreteria nei procedimenti arbitrali dal deposito istanza di arbitrato fino alla costituzione Tribunale arbitrale; predisposizione di una ordinanza ingiunzione/archiviazione mediante programma informatico. 3b) Acquisizione, da parte del resp. ufficio, competenze Legge 689/81 con particolare attenzione alla gestione priorità e posta in entrata e in uscita 4) Avvio programma ConciliaCamera di IC per la gestione procedure di mediazione</p>	<p>1a) almeno 60 incontri 1b) almeno 5 riunioni 1c) almeno 2 azioni promozionali 2a) una selezione 2b) almeno un corso di aggiornamento 2c) Relazione finale 2d) almeno 3 incontri formativi 3) raggiungimento da parte delle nuova unità di un grado di autonomia pari a "pienamente autonomo"</p> <p>Valutazione finale del dirigente entro 30 maggio</p>

PROGETTO B10102 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo-sanzionatorio a favore della regolazione del mercato UFFICIO/ RESPONSABILE Ispettivo sanzionatorio AZIONI	RISULTATI ATTESI	TARGET
1) Nell'ambito delle attività di vigilanza e controllo mercato ricomprese nella Convenzione SVIM (tra Ccippa – Unioncamere nazionale del 12/05/2010) la cui fase operativa ha avuto inizio nel 2011, si darà attuazione ai controlli operativi nel settore dei giocattoli nel corso dell'anno. Il Ministero Sviluppo Economico ha richiesto l'attivazione degli enti camerali in ordine a due ambiti di intervento ulteriori rispetto a quelli previsti nella convenzione: 1) iniziative che hanno come scopo la riduzione delle emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera e il risparmio energia; 2) avvio ricognizione su tutte le officine autorizzate ad operare sui cronotachigrafi CEE analogici (41 imprese autorizzate per la provincia di Lucca). Infine, ci si propone di consolidare l'esperienza del 2011 sulla procedura di controllo pagamenti dovuti dai distributori di carburanti in ordine alle verifiche effettuate presso ciascuno di essi nell'anno tesa a ridurre i rischi di minori introiti per l'ente camerale.	1) Completamento controlli in materia di sicurezza dei giocattoli previsti nella convenzione Svim 2) Completamento ricognizione sulle officine autorizzate ad operare sui cronotachigrafi analogici 3) Invio di una circolare informativa ai concessionari auto della provincia relativa alle norme in materia di riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera e monitoraggio sulla pubblicità effettuata presso l'esercizio da 10 concessionari auto in applicazione del DPR 84/2003 (relazione finale) 4) Verifica dei pagamenti effettuati dai distributori di carburanti, previa trasmissione dei dati dall'ufficio ragioneria e invio di un primo sollecito di pagamento alle imprese che risultano inadempienti.	1) nr. 5 verifiche ispettive 2) nr. 41 imprese 3) invio circolare e monitoraggio pubblicità presso 10 concessionari auto in applicazione del DPR 84/2003 (relazione finale) 4) entro il 30 maggio
2) Nel corso dell'anno 2012 è previsto il collocamento a riposo del responsabile dell'ufficio Sanzioni e l'inserimento di un nuovo addetto cui attribuire le relative funzioni. Data la complessità delle materie per cui si renderà necessario il trasferimento di competenze e la relativa formazione, appare già sfidante per il 2012 garantire il mantenimento degli elevati standard quali-quantitativi nello svolgimento delle attività ordinarie perfezionati nel tempo dall'ufficio. Con l'attuale responsabile si intende, invece, dar luogo all'ideale completamento della raccolta e sistematica gestione delle informazioni, anche finalizzata all'autoformazione del nuovo addetto, con la realizzazione di due ulteriori schede riguardanti le violazioni in merito all'esercizio dell'attività di autoriparazione e all'etichettatura di prodotti tessili.	1) N. totale verbali definiti con ordinanza archiviazione/ingiunzione nell'anno 2012/n. totale verbali pervenuti fino al 31.12.2012 2) Tempo medio emissione ordinanze 2012 3) Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo annuale 4) Creazione di schede di lavoro relative alle violazioni delle norme in materia di autoriparazione e di etichettatura dei prodotti tessili	1) rapporto non inferiore al 95% 2) non superiore a tre mesi. 3) entro il 15.12.2012 4) entro giugno
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO B1	ONERI PROVENTI INVESTIMENTI	euro 89.600,00 euro 62.000,00 euro 0,00

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE			
OBIETTIVO STRATEGICO C1		SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE			
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Crescita della cultura manageriale	aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera (confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009) (MEDIA 2007-2009: n. 1987,33 domande di iscrizione compreso progetto Giove)	mantenimento/aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera: = o > di 1987,33	mantenimento/aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera: = o > di 1987,33	aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera rispetto al triennio precedente: > di 1987,33	
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica)	Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica)	Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	
PROGRAMMA C101	INIZIATIVE PER INCREMENTARE LA SOLIDITÀ DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE. Comprende iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO C10101 Formazione manageriale UFFICIO/I RESPONSABILE Sviluppo imprenditoriale AZIONI Il progetto comprende le attività formative finalizzate a qualificare le capacità manageriali delle imprese del territorio, al fine di migliorare l'organizzazione aziendale, il controllo di gestione, il marketing, la trasformazione giuridica, a supportare il ricambio generazionale, il processo di internazionalizzazione, la formazione specialistica per i distretti ed i sistemi economici locali, nonché la formazione di carattere tecnica collegata ai temi dell'edilizia sostenibile e della gestione delle imprese turistiche e culturali. Tali percorsi formativi sono progettati ad hoc anche per le imprese neo-costituite (da zero a tre anni - progetto Giove). L'attività formativa sul tema della bioedilizia e dell'edilizia sostenibile è svolta, nel triennio 2010-2012, nel più ampio quadro della progettazione comunitaria e vede la Camera impegnata come partner nel progetto EIE "Ree_Trofit": obiettivo dello stesso è arrivare alla definizione di un modello formativo condiviso tra i vari partner partecipanti, certificato e validato europeo. L'attività formativa manageriale e quella per le neo imprese trova nuove sinergie con il nascente Incubatore gestito da Lucca Intec: la collaborazione consiste nella progettazione e realizzazione di percorsi formativi ad hoc per piccoli gruppi di imprese innovative ad alto potenziale di crescita e/o l'assistenza specializzata per tematiche collegate all'impresa innovativa. Per alcuni di questi temi (edilizia sostenibile, turismo, etc.), infine, vengono organizzati seminari di sensibilizzazione e/o approfondimenti dedicati a temi innovativi o a progetti in corso (bioedilizia, risparmio energetico, sistema turismo).	1) formazione manageriale: mantenimento/aumento ore di formazione/allievo e domanda di formazione rispetto al 2011 2) formazione manageriale: sperimentazione percorso con tema innovativo 3) formazione neo imprese (Giove): mantenimento/aumento ore/allievo domanda di formazione rispetto al 2011 4) formazione neo imprese (Giove): proseguimento lavori laboratorio manageriale (Manager Lab) SITO WEB CAMERALE: 5) trasmissione dei dati all'Ure del catalogo annuale dei corsi 6) richiesta aggiornamento sito per inserimento atti seminari 7) revisione semestrale generale pagine per controllare la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni		1) ore formazione/allievo > o = n. 2.892; domanda di formazione > o = n. 202 domande; 2) almeno 1 percorso con tema innovativo con minimo 10 adesioni; 3) ore/allievo > o = n. 792 ore; domanda di formazione > o = n. 61 domande 4) almeno 2 laboratori; SITO WEB CAMERALE: 5) trasmissione entro il 30 novembre; 6) entro 3 gg. dalla fine dell'evento; 7) report al 30/06 e al 31/12.		
PROGETTO C20101 Sostegno agli organismi di ricerca e alle strutture per l'Alta formazione UFFICIO/I RESPONSABILE Servizio Promozione e sviluppo imprese AZIONI Azioni di sostegno per lo sviluppo e l'implementazione dei Laboratori qualità (calzature, carta), di progetti innovativi a sostegno dei distretti e di istituti di alta formazione, master post laurea e scuole specialistiche.	RISULTATI ATTESI 1) Valutazione delle domande dei laboratori e dell'alta formazione 2) Liquidazione dei contributi dei laboratori richiesti		TARGET 1) entro 30 giorni dalla richiesta; 2) entro gennaio 2012.		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO C1	ONERI		euro 345.000,00		
	PROVENTI		euro 234.500,00		
	INVESTIMENTI		euro 0,00		

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE				
OBIETTIVO STRATEGICO C2		CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA				
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 85 domande di iscrizione escluso progetto Giove)	mantenimento/aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	mantenimento/aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori rispetto al triennio 2007-2009		
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE	
Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 10 aperture pari al 15,87%)	mantenimento/aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	mantenimento/aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali		
PROGRAMMA C201	SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Comprende iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.					
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE					
QUADRO OPERATIVO						
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO C20101 Sportello Nuove Imprese e finanziamenti agevolati UFFICIO/I RESPONSABILE Sviluppo Imprenditoriale AZIONI Il progetto comprende i servizi erogati per il sostegno agli aspiranti imprenditori nell'avvio di una nuova attività (Sportello Nuove imprese), i servizi di informazione sulle opportunità di finanziamento (Sportello Finanziamenti agevolati), nonché la gestione diretta di uno strumento di microcredito camerale per le PMI. Lo Sportello Nuove imprese, in particolare, offre assistenza e dà informazioni sull'iter burocratico per l'avvio di nuove attività ed organizza corsi di formazione sia trasversali (Orienta) che settoriali (job creation). Lo Sportello Finanziamenti agevolati dà informazioni sulle opportunità di finanziamento comunitarie, nazionali, regionali e locali sia agli aspiranti imprenditori che alle imprese già costituite. Entrambi gli Sportelli trovano nuove sinergie con il nascente Incubatore gestito da Lucca Intec: la collaborazione consiste nella progettazione e realizzazione di percorsi formativi ad hoc per piccoli gruppi di aspiranti imprese innovative ad alto potenziale di crescita e/o l'assistenza specializzata per tematiche collegate all'impresa innovativa. L'attività di disseminazione e diffusione delle opportunità di finanziamento è svolta, oltre che dallo Sportello, anche mediante l'invio di newsletter mirate e attraverso l'organizzazione di seminari ad hoc, in collaborazione con la Regione Toscana e Sviluppo Italia. Il progetto comprende anche la partecipazione ad iniziative organizzate da terzi che favoriscono l'incontro e la domanda di lavoro, la diffusione della cultura di impresa nel mondo scolastico, nonché le attività a sostegno della creazione e della gestione d'impresa al femminile.		1) Club "Orienta": iscrizione imprese; 2) formazione aspiranti imprenditori: aumento ore/allievo domanda di formazione rispetto al 2011 3) SNI e Sportello finanziamenti: rendiconto sui fruitori dei servizi; 4a) promozione finanziamenti: invio newsletter pubblicazione dei bandi 4b) invio di newsletter di riepilogo delle scadenze; 5) promozione finanziamenti: organizzazione, previa uscita dei bandi, di seminari; 6) Progetti FP: gestione amministrativa nei termini previsti da UN e da UTC. SITO WEB CAMERALE: 7) richiesta aggiornamento del sito per inserimento atti seminari 8) revisione generale pagine per controllare la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni		1) iscrizione di almeno 20 imprese; 2) ore/allievo > n. 3112 ore (dato 2011); domanda di formazione > n. 132 (dato 2011); 3) rendiconto trimestrale sui fruitori dei servizi; 4a) invio newsletter entro 5gg dalla pubblicazione bandi 4b) invio di almeno 2 newsletter 5) almeno 3 seminari; 6) Progetti FP: gestione nei termini SITO WEB CAMERALE: 7) entro 3 gg. dalla fine dell'evento; 8) revisione semestrale generale report al 30/06 e al 31/12.		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO C2		ONERI PROVENTI INVESTIMENTI		euro 150.100,00 euro 93.300,00 euro 0,00		

PRIORITA' C						FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE								
OBIETTIVO STRATEGICO C3						SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA								
INDICATORE DI EFFICACIA		RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE								
Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese		Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese	Impostazione per Lucca, se approvato dal sistema camerale toscano, di un metodo per la gestione di un fondo di seed capital regionale	Avvio, se approvato dal sistema camerale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Verifica del funzionamento e prima sperimentazione per Lucca, se avviato a livello regionale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Nel 2011 è stata ipotizzata una soluzione per la costituzione del fondo che, negli anni successivi, andrà avviato a livello regionale e ne andrà verificato il funzionamento.								
INDICATORE DI OUTCOME		RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE								
Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita		almeno 18 aziende nel triennio	Incremento, rispetto all'anno precedente e con la collaborazione dell'incubatore, del numero di imprese oggetto di scouting (dato 2011 n. 32 aziende)	Incremento, rispetto all'anno precedente e con la collaborazione dell'incubatore, del numero di imprese oggetto di scouting	Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita per almeno 18 aziende nel triennio, in collaborazione con l'incubatore.	Attività da svolgere in stretta collaborazione con l'incubatore e con la sinergia dei servizi offerti dallo stesso e dalla Camera								
PROGRAMMA C301						FINANZA INNOVATIVA PER LE IMPRESE AD ALTO POTENZIALE. Riguarda la partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita.								
AREA DIRIGENZIALE						PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE								
QUADRO OPERATIVO														
PROGETTI 2012			RISULTATI ATTESI			TARGET								
PROGETTO C30101 Sostegno allo sviluppo d'impresa ed alle imprese innovative ed alto potenziale di crescita UFFICIO/ RESPONSABILE Sviluppo imprenditoriale - Dirigente Area Promozione e sviluppo per le imprese AZIONI Il progetto è finalizzato a sviluppare servizi e strumenti finanziari sia trasversali per lo sviluppo e la gestione d'impresa (sportello business plan, sostegno a progetti di sviluppo ed alla liquidità), che servizi e strumenti più specificamente diretti alle imprese innovative ad alto potenziale di crescita. Per le imprese ad alto potenziale di crescita, il nascente incubatore localizzato presso il Polo tecnologico Lucchese e gestito da Lucca Intec costituisce l'occasione per un rafforzamento ed un incremento sia quantitativo che qualitativo dei servizi camerale già erogati con il brand "Lucca Innova". Ad integrare e qualificare l'intervento, poi, si aggiungono le sinergie attivate ed in corso di attivazione attraverso la sigla di vari protocolli/accordi tra la camera, Lucca Intec ed istituti di ricerca, Università, altri incubatori sul territorio (vd. accordo con IMT, Assefi, CNR, Incubatore d etc.). Il ventaglio delle opportunità camerale offerte grazie anche a queste collaborazioni va dallo scouting, all'accompagnamento/assistenza dell'imprenditore nella redazione di B.P., alla creazione di network tra imprese di scambi di esperienze, all'organizzazione di business matching, alla ricerca finanziamenti di capitale di rischio attraverso il contatto con investitori privati od attraverso il finanziamento diretto con il Fondo Rotativo regionale o con altri strumenti di finanziari di più piccolo importo (Linea Credito, Start up etc. Il progetto comprende, infatti, anche le attività necessarie alla definizione - a livello di sistema regionale toscano - del Fondo Rotativo, strumento di finanza innovativa per il capitale di rischio finalizzato al sostegno ed allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita. Per il sostegno di progetti crescita imprenditoriale, i servizi camerale vanno dallo Sportello business plan alla progettazione e realizzazione di strumenti finanziari ad hoc.			SPORTELLO BUSINESS PLAN: 1) attivazione 2) promozione avvio sportello attraverso le newsletter sui finanziamenti INIZIATIVE PER IMPRESE INNOVATIVE: 3) ri-progettazione, alla luce dell'esperienza maturata e dell'avvio dell'incubatore, servizi preincubazione camerale (scouting, assistenza b.p., organizzazione elevator pitch etc.) e coordinamento con servizi erogati da Lucca Intec: impostazione organizzativa servizio, in collaborazione con Lucca Intec 4) realizzazione, con la collaborazione dell'ufficio Brevetti e dell'incubatore, di iniziative (business matching, riunioni Club Imprese Innovative, elevator pitch, seminari ad hoc, corsi di formazione); 5) avvio e gestione, previa decisione del Dirigente, di uno strumento per la liquidità (microcredito, incentivi all'occupazione, finanziamento Confidi etc.) SITO WEB CAMERALE: 6) richiesta aggiornamento sito per inserimento atti dei seminari 7) revisione generale pagine per controllare la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni: report al 30/06 e al 31/12. DIRIGENTE Impostazione per Lucca, se approvato dal sistema camerale toscano, di un metodo per la gestione di un fondo di seed capital regionale.			SPORTELLO BUSINESS PLAN: 1) attivazione entro gennaio; 2) promozione inserendo in almeno 2 newsletter sui finanziamenti la notizia INIZIATIVE PER IMPRESE INNOVATIVE: 3) entro aprile; 4) realizzazione di almeno 3 iniziative (business matching, riunioni Club Imprese Innovative, elevator pitch, seminari ad hoc, corsi di formazione); 5) avvio e gestione, previa decisione del Dirigente, strumento per la liquidità SITO WEB CAMERALE: 6) richiesta entro 3 gg. dalla fine dell'evento; 7) revisione semestrale generale: report al 30/06 e al 31/12. DIRIGENTE Impostazione per Lucca, se approvato dal sistema camerale toscano, di un metodo per la gestione di un fondo di seed capital regionale.								
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO C3			ONERI			euro 251.850,00			PROVENTI			euro 35.000,00		
			INVESTIMENTI			euro 200.000,00								

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE			
OBIETTIVO STRATEGICO C4		FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE			
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Polo Tecnologico Lucchese	avvio operatività entro il 2010 all'interno del primo lotto; completamento del secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità entro il 2012; partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area e completamento funzionale del progetto entro il 2014;	avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità il lotto	partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area	completamento funzionale del progetto	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Partecipazione alla realizzazione del Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali nell'ex Manifattura Tabacchi e del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio	Partecipazione alla realizzazione entro il 2014	Partecipazione ai GdL dei 2 progetti (Centro competenze innovazione beni culturali capo fila Comune di Lucca; Polo tecnologico nautica capo fila Amm. Provinciale)	1) Partecipazione ai GdL dei 2 progetti (Centro competenze innovazione beni culturali capo fila Comune di Lucca; Polo tecnologico nautica capo fila Amm. Provinciale) 2) definizione accordi per la gestione	Attuazione accordi per la gestione dei 2 progetti	Il progetto per la realizzazione del Centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio non ha ottenuto l'approvazione per il finanziamento sui bandi regionali e pertanto non verrà realizzato
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura	completamento della struttura entro 2012; operatività soggetto entro il 2013	completamento della struttura	operatività soggetto		Il progetto vede come capofila il Comune di Capannori; si sono verificati dei ritardi rispetto al cronoprogramma stabilito per la realizzazione dei lavori
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta	operatività soggetto entro il 2012 e gestione soggetto entro 2014	operatività soggetto	gestione soggetto	gestione soggetto	Il progetto vede come stazione appaltante l'Amministrazione provinciale; si sono verificati ritardi rispetto al cronoprogramma stabilito per il completamento struttura
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	Definizione di un unico modello organizzativo	Prima attuazione modello unico organizzativo con il Polo Tecnologico di Minucciano	Estensione del modello unico organizzativo al Polo Tecnologico di Capannori	Estensione modello unico organizzativo al Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali ed al Polo tecnologico per la nautica	
PROGRAMMA C401	INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE. Riguarda l'avvio dell'attività del Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e anche il completamento dei lavori: conclusione della costruzione degli edifici, sistemazione delle aree esterne e partecipazione alla realizzazione del master plan complessivo; la partecipazione alla realizzazione della sezione del PTL dedicata all'innovazione nei beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento della realizzazione del Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura e la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici - Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.				

AREA DIRIGENZIALE		AMMINISTRAZIONE E PERSONALE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE SEGRETARIO GENERALE	
QUADRO OPERATIVO			
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET	
PROGETTO C410101 Polo Tecnologico Lucchese UFFICIO/I RESPONSABILE Dirigente area Amministrazione e personale AZIONI 1) Edificio II e Laboratori attività stimolo e collaborazione Lucca In-TEC: ottenimento agibilità - aspetti informatici e connettività - acquisizione apparati informatici inerenti servizi per le imprese incubate - completamento arredi - attivazione servizi gestione edificio (manutenzione, pulizia, altri contratti di servizio, etc..) - ottimizzazione gestione impianti in logica integrata (gruppo continuità, fotovoltaico, etc..) 2) Attività di affiancamento per gestione adempimenti strumentali progettazione/lavori edificio 3 e 4 (convenzione per delega funzioni stazione appaltante - impulso alla progettazione/ avvio progetto, demolizione edificio, etc) 3) Rendicontazioni/monitoraggi contributi su edifici 1 e 2: chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; supporto/stimolo rendicontazione e adempimenti procedura ARTEA progetti ECOLAB e LABORATORI su Fondi PAR-FAS) 4) Definizione modello gestione attività amministrative e contabili (piano investimenti, bud 5) Attività di affiancamento per gestione adempimenti strumentali progettazione sistemazioni per delega funzioni stazione appaltante - impulso alla progettazione/ avvio progetto etc)	1a) Funzionalità effettiva edificio 1b) Relazione attività realizzate 2a) Convenzione condivisa per delega funzioni ex art. 33 D. Lgs. 163/2006 2b) Progettazione definitiva e titolo abilitativo edilizio 3) Rendicontazioni/monitoraggi contributi su edifici 1 e 2 4a) Revisione coordinamento Piano investimenti Lucca In-TEC e coordinamento con Piano Investimenti della Camera 4b) Revisione Piano dei Conti 4c) Definizione attività gestione acquisti 5a) Implementazione convenzione per delega funzioni ex art. 33 D. Lgs. 163/2006 con intervento sistemazione area 5b) Progettazione definitiva	1a) entro luglio 1b) Relazione attività al 30.06 e al 31.12 2a) Convenzione condivisa entro febbraio 2b) entro 31 luglio (termine invio R.T. 10/8) 3) chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; supporto/stimolo rendicontazione e adempimenti procedura ARTEA progetti ECOLAB e LABORATORI su Fondi PAR-FAS) 4a) entro 30 giugno 4b) entro 15 luglio 4c) entro 10 settembre 5a) realizzazione 5b) entro giugno	
PROGETTO C410102 Laboratorio per la Realtà Virtuale di Pietrasanta UFFICIO/I RESPONSABILE Dirigente area Promozione e sviluppo per le imprese AZIONI L'immobile ex-Luisi sito nel centro storico di Pietrasanta, conclusa la fase di ristrutturazione, è pronto per avviare la propria attività di animazione del museo, destinato ad iniziative di promozione del settore lapideo, nautico, artigianale ed anche turistico. La Camera parteciperà allo sviluppo dei contenuti ed al sostegno delle fasi di avvio della operatività.	1) Coordinamento Comitato di gestione Musa 2) Inaugurazione museo	1) report sul coordinamento 2) entro giugno	
PROGETTO C410105 Azioni a sostegno della creazione e gestione di infrastrutture di servizio UFFICIO/I RESPONSABILE Politiche e economiche e infrastrutture AZIONI Monitoraggio delle possibili fonti di finanziamento per i progetti volti a creare infrastrutture di servizio o per aree produttive e relativa diffusione delle informazioni agli uffici interessati e sentito il Segretario Generale anche agli stakeholder di riferimento (centri servizi, consorzi, altri soggetti della provincia).	1) segnalazione tempestiva dei bandi di interesse 2) comunicazione al Segretario Generale e successiva comunicazione agli stakeholder	1) comunicazioni inviate entro 5 gg agli uffici da quando il responsabile dell'ufficio è venuto a conoscenza del bando; 2) comunicazione al SG entro 5 gg e comunicazione agli stakeholder entro i tempi definiti dal SG	
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO C4	ONERI	euro 50.000,00	
	PROVENTI	euro 0,00	
	INVESTIMENTI	euro 1,930,000,00	

PRIORITA' D		SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO D1		SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE			
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Sviluppo della rete provinciale di progettazione interistituzionale	revisione/semplificazione del protocollo esistente; organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento.	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera.	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 1422 imprese)	mantenimento/aumento delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	mantenimento/aumento delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	aumento delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera rispetto alla media del triennio 2007/2009	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio	risorse per euro 5.000.000,00 (obiettivo a valenza trasversale)	attrazione di risorse attraverso la presentazione di progetti camerali	attrazione di risorse attraverso la presentazione di progetti camerali	attrazione di risorse per un valore complessivo nel triennio di 5.000.000,00 di euro	
PROGRAMMA D101	PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE. Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.				
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI		TARGET	
PROGETTO I progetti contenenti i target annuali relativi a questa priorità strategica sono in parte nella priorità D4 e per il resto diffusi in altre priorità avendo valenza trasversale					
UFFICIO/I RESPONSABILE					
AZIONI					
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO A1		ONERI PROVENTI INVESTIMENTI		euro 0,00 euro euro	

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBIETTIVO STRATEGICO D2	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Aumento del numero di domande di brevetto, presentate dalle imprese lucchesi	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 88 domande)	mantenimento/aumento del numero di domande di brevetto	mantenimento/aumento del numero di domande di brevetto	aumento del numero di domande di brevetto rispetto alla media del triennio 2007-2009	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca	stipula di almeno 2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)	Mantenimento/aumento del numero degli accordi siglati	Mantenimento/aumento del numero degli accordi siglati	stipula di almeno 2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)	Nel 2011 sono già stati siglati 4 accordi, di cui 1 di durata annuale (UNIFI-PHD-Plus) e gli altri di durata triennale (IMT, Gramolazzo, CNR). Si prevede la sigla di 2 ulteriori accordi triennali (SSSA e UNIFI generale)
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico)	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 14 progetti in termini assoluti per il triennio pari al 4,66% di media)	mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici	mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici	aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici rispetto alla media 2007/2009	
PROGRAMMA D201	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO. Comprende le iniziative tese a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc..				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO D20101 Innovazione e proprietà industriale UFFICIO/ RESPONSABILE Brevetti e marchi AZIONI Il progetto si propone di promuovere l'innovazione e il TT nelle PMI e nelle micro imprese della provincia con azioni di sensibilizzazione, formazione, assistenza e partecipazione a progetti locali, regionali, nazionali condivisi con istituzioni, centri servizi, università e imprese. Continua, in questo ambito, l'attività di scouting, ascolto e ricerca delle soluzioni per la soddisfazione dei fabbisogni tecnologici delle PMI, svolta in raccordo con l'Unione Regionale (anche nell'ambito dei progetti del FP) e con la collaborazione di Lucca Intec, che ha dato pieno avvio all'incubazione d'impresa. La collaborazione con Lucca Intec mira inoltre ad instaurare sinergie con il sistema della ricerca e del TT, attraverso la stipula di protocolli/accordi tra la camera, Lucca Intec ed istituti di ricerca, Università, altri incubatori presenti sul territorio (vd. accordo con IMT, Assefi, CNR, Incubatore di Gramolazzo, Polo Tecnologico di Capannori, UNIFI etc.) e mira altresì a rafforzare il networking tra il sistema della ricerca e le imprese direttamente alla richiesta di loro fabbisogni. Il progetto comprende anche la partecipazione insieme a Lucca Intec e a Lucense ai lavori della rete regionale dei Poli scientifici e degli incubatori per lo sviluppo di progettualità e la partecipazione a bandi di finanziamento. Si rafforza inoltre l'attività a sostegno della tutela della proprietà industriale che, oltre alle tradizionali azioni focalizzate sull'erogazione di agevolazioni finanziarie, i servizi di assistenza consulenza, gli interventi di diffusione della cultura brevettuale, le ricerche d'Anteriorità avvierà, in stretta sinergia con l'Unione Regionale, il nuovo servizio sulla valutazione economico-finanziaria dei brevetti.	1) analisi del trend delle domande di brevetto depositate presso l'ufficio e proposta di eventuali interventi mirati (seminari, incontri personalizzati...); 2) incremento richieste e di sorveglianza rispetto al dato 2011 3) invio newsletter in materia brevettuale; 4) gestione amministrativa progetti FP nei termini previsti da UN e da UTC e, per gli altri progetti, nei termini previsti dai rispettivi regolamenti (Regione, Fondazioni Bancarie etc.); 5) iniziative per la realizzazione, con la collaborazione dell'ufficio Sviluppo Imprenditoriale e dell'incubatore, iniziative (business matching, riunioni Club Imprese Innovative, elevator pitch, seminari ad hoc, corsi di formazione); SITO WEB CAMERALE: 6) invio notizia seminario/evento all'Ure 7) richiesta aggiornamento sito per inserimento atti seminari 8) revisione generale pagine per controllare correttezza e aggiornamento informazioni	1) analisi del trend e mirati (seminari, incontri personalizzati...); 2) richieste ricerca di anteriorità e di sorveglianza > di 60 (dato 2011) 3) invio di almeno 2 newsletter 4) gestione amministrativa progetti FP nei termini previsti da UN e da UTC e, per gli altri progetti, nei termini previsti dai rispettivi regolamenti (Regione, Fondazioni Bancarie etc.); 5) almeno 3 iniziative (business matching, riunioni Club Imprese Innovative, elevator pitch, seminari ad hoc, corsi di formazione); SITO WEB CAMERALE: 6) invio notizia almeno 1 settimana prima dell'inizio 7) richiesta aggiornamento entro 3 gg. dalla fine evento 8) revisione semestrale report al 30/06 e al 31/12.

<p>PROGETTO D20102 Innovazione, sviluppo economico e trasferimento tecnologico UFFICIO/ RESPONSABILE Segretario generale AZIONI Comprende le attività tese a promuovere attivamente il trasferimento al sistema delle imprese delle tecnologie più innovative, a valorizzare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni della provincia e a diffondere una cultura dell'innovazione. La principale azione sarà il sostegno all'avvio dell'operatività del Polo Tecnologico Lucchese che si colloca all'interno della più ampia strategia camerale di porsi come soggetto attivo nella nuova politica di intervento regionale a favore della ricerca e del trasferimento tecnologico. Il Polo Tecnologico Lucchese svolgerà attività di incubazione di imprese innovative, assistenza allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, gestione di aree ed edifici destinate ad ospitarle, partecipazione alle principali reti regionali quali Tecnorete, rete degli incubatori, rete dei poli di innovazione. L'azione del Polo si estrinsecherà anche attraverso la stipula di protocolli/accordi tra la Camera, Lucca Intec ed istituti di ricerca, Università, altri incubatori presenti sul territorio altresì a rafforzare il networking tra il sistema della ricerca e le imprese stesse sulla valutazione economico-finanziaria dei brevetti.</p>	<p>RISULTATI ATTESI</p> <p>1) avvio attività del Polo con insediamento di imprese (incubatore/acceleratore)</p> <p>2) inaugurazione Polo lotto II</p>	<p>TARGET</p> <p>1) insediamento di almeno 10 imprese (incubatore/acceleratore)</p> <p>2) inaugurazione Polo lotto II entro luglio</p>
<p>BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO D2</p>	<p>ONERI</p> <p>PROVENTI</p> <p>INVESTIMENTI</p>	<p>euro 308.500,00</p> <p>euro 24.500,00</p> <p>euro 0,00</p>

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBBIETTIVO STRATEGICO D3	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia	Coordinamento delle attività volte all'elaborazione di un Programma promozionale annuale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale. Ricerca di collaborazioni per la realizzazione delle iniziative previste.	Programma promozionale condiviso anno n entro dicembre anno n-1	Programma promozionale condiviso anno n entro dicembre anno n-1	Programma promozionale condiviso anno n entro dicembre anno n-1	Comprende anche le iniziative svolte da Lucca Promos
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerale per l'internazionalizzazione	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009: partecipazione a fiere, a workshop e a eventi vari, numero utenti Sprint, numero imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione (media 2007/2009 n. 793,67 aziende Camera + Lucca Promos)	mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerale per l'internazionalizzazione	mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerale per l'internazionalizzazione	aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerale per l'internazionalizzazione rispetto alla media del triennio 2007-2009	Comprende anche i servizi erogati da Lucca Promos
PROGRAMMA D301	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Comprende le azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO D30101 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese UFFICIO/I RESPONSABILE Promozione interna ed estera AZIONI Supportare il processo di internazionalizzazione delle imprese che si affacciano per la prima volta sui mercati esteri e di quelle che già vi operano tramite una maggiore diffusione dei servizi offerti dall' Ufficio Promozione e l'organizzazione di collettive in fiere di carattere internazionale, con abbattimento parziale dei costi; creazione di gruppi di imprese per la penetrazione di mercati esteri in sinergia con altre istituzioni camerale, erogazione di contributi per la partecipazione a mostre e fiere all'estero di carattere internazionale; organizzazione di seminari informativi su normative e procedure legate al commercio estero, su paesi esteri di potenziale interesse; ricerca partner commerciali esteri tramite la rete delle Camere di Commercio Italiane all'estero, gli uffici Ice, e banche dati; risposta a quesiti in materia di internazionalizzazione direttamente o tramite i consulenti dello sportello Sprint. Sostenere il processo di internazionalizzazione delle imprese anche attraverso il supporto internazionalizzazione gestito direttamente da Lucca Promos.	1) servizi camerale per l'internazionalizzazione SPRINT: rendiconto trimestrale sui fruitori (partecipanti ai seminari, richiedenti quesiti, partecipanti a fiere e ad altri eventi, richiedenti contributi, richiedenti consultazione banche dati, etc.); 2a) banca dati quesiti: estrazione dati significativi (per es. paesi, settori, attività economiche, problematiche emerse etc.) 2b) banca dati quesiti: elaborazione, sulla base dei dati estratti, progetto formativo/informativo e di miglioramento banca dati stessa 3) verifica, presso altre CCIAA, servizi assistenza specialistica erogati e progettazione ipotesi servizio/i da erogare per Lucca 4) previa individuazione/condivisione con Dirigente di 1o più servizi specialistici da erogare, avvio sperimentazione 5) gestione amministrativa progetti FP nei termini previsti da UN e da UTC e, per gli altri progetti, nei termini previsti dai rispettivi regolamenti (Regione, Fondazioni Bancarie etc.); SITO WEB CAMERALE: 6a) richiesta aggiornamento sito per inserimento atti seminari 6b) sperimentazione invio on line domande contributo mostre e fiere estero previo adeguamento sito 6c) revisione generale pagine controllo correttezza e aggiornamento informazioni	1) rendiconto trimestrale 2a) entro aprile; 2b) 1 progetto formativo/informativo e 1 progetto di miglioramento banca dati entro settembre; 3) verifica presso almeno 5 CCIAA e progettazione proposta entro giugno. 4) avvio sperimentazione entro dicembre. 5) gestione amministrativa dei progetti del FP nei termini e, per gli altri progetti, nei termini previsti dai rispettivi regolamenti (Regione, Fondazioni Bancarie etc.); SITO WEB CAMERALE: 6a) richiesta entro 3 gg. dalla fine dell'evento; 6b) test con almeno 5 aziende 6c) report al 30/06 e al 31/12.

PROGETTO D30102 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos UFFICIO/I RESPONSABILE Lucca Promos AZIONI	RISULTATI ATTESI	TARGET
La Camera, allo scopo di rafforzare la presenza del sistema locale delle imprese sui mercati esteri favorendo lo sviluppo dei processi di internazionalizzazione e di cooperazione internazionale, integra il proprio operato con una forte azione sinergica con la società partecipata all'80% Lucca Promos. 1) La spinta all'internazionalizzazione del tessuto economico locale riguarda soprattutto i settori agroalimentare e ortoflorivaistico, nautico, cartario ed imballaggi, lapideo, calzaturiero, artigianato artistico e turismo ed avviene attraverso le seguenti azioni: a) organizzazione di missioni mirate nei mercati esteri; b) accoglienza di delegazioni estere ed organizzazione di incontri bilaterali; c) visite aziendali sul territorio da parte di operatori stranieri; d) partecipazione a fiere ed eventi all'estero. 2) Intensa attività di stimolo alla partecipazione del territorio a progetti a valere su risorse regionali, nazionali, comunitarie ed internazionali, anche tramite la promozione dell'attività di gestione e di rendicontazione finanziaria dei progetti approvati e finanziati. 3) In un'ottica di "sistema camerale allargato" è emersa la necessità di implementare un sistema di gestione unitaria relativamente ai progetti cofinanziati da terzi, finalizzato alla ottimizzazione delle risorse ed al rispetto delle scadenze. Collaborazione all'implementazione dei dati sul Data base unico (condiviso con gli uffici camerale), riassuntivo e costantemente aggiornato da tutti gli uffici coinvolti. 4) Alla luce delle Linee guida elaborate da Unioncamere nazionale per l'applicazione Camere della Riforma Brunetta, nelle quali viene spesso specificato che il ciclo di gestione delle performance è riferito al cosiddetto "sistema allargato" ovvero l'insieme degli enti strumentali dell'Ente camerale, comprese le società esterne rispetto alle quali l'Ente ha un ruolo rilevante di governo, nasce la necessità di implementare un sistema di monitoraggio sullo stato di avanzamento dei progetti inseriti all'interno della RPP 2012 camerale.	1) realizzazione del programma di internazionalizzazione approvato dal CdA (report finale con specifica indicazione delle singole iniziative realizzate) 2a) incremento del numero di proposte progettuali presentate rispetto al 2011 sui bandi comunitari e su quelli per il Polo tecnologico rispetto al 2011 2b) incremento del numero di proposte progettuali presentate rispetto al 2011 sui bandi nazionali (regionali, Unioncamere o di cooperazione con tra Camere) rispetto al 2011 3) alimentazione del data base condiviso 4) monitoraggio stato di avanzamento progetto	1) realizzazione 80% del programma - report finale con specifica indicazione delle singole iniziative realizzate 2a) > di 11 (dato 2011) 2b) > di 46 (dato 2011) 3) alimentazione trimestrale del data base condiviso 4) monitoraggio trimestrale
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO D3	ONERI PROVENTI INVESTIMENTI	euro 760.000,00 euro 47.800,00 euro 0,00

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE				
OBBIETTIVO STRATEGICO D4	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 561 imprese)	uguale o maggiore di 561	uguale o maggiore di 561	> di 561	
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Favorire la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile	consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi. (dato 2009: n. 141 certificazioni)	uguale o maggiore di 141	uguale o maggiore di 141	uguale o maggiore di 141	
PROGRAMMA D401	L'IMPRESA NELL' EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'Informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI	TARGET		
PROGETTO D40102 Programmi europei per le PMI UFFICIO/ RESPONSABILE Politiche Comunitarie - Eur sportello AZIONI Mercato Unico e Armonizzazione. Un sistema europeo di armonizzazione e standardizzazione è essenziale per lo sviluppo della qualità e i processi di innovazione per la crescita delle imprese, soprattutto piccole e medie. Si intende contribuire alla realizzazione di tale processo tramite azioni e interventi di informazione e comunicazione sugli standard e i requisiti per la libera circolazione dei prodotti. Prosegue la sensibilizzazione delle imprese alle politiche della Commissione europea promuovendone la partecipazione al processo decisionale, attraverso iniziative predisposte dalla Commissione nell'ottica dell'Interactive Policy Making (IPM), con particolare attenzione allo strumento EBTP (European Business Test Panel), ovvero un gruppo aperto di imprese individuato quale interlocutore privilegiato di consultazione per l'ottimizzazione delle politiche di impresa. Promozione della SME WEEK (Settimane Europee PMI) e partecipazione all'iniziativa con un evento dedicato a tematiche inerenti il Competitività, Innovazione e Ricerca. Determinante la spinta verso nuove tecnologie, in particolare per l'Informazione e la Comunicazione (ICT) che giocano un ruolo chiave nei più svariati settori dell'economia. Per lo sviluppo e il sostegno del mercato digitale prosegue l'informazione e aggiornamento legale e tecnologico sulle principali novità e le opportunità esistenti nei vari settori ICT. L'obiettivo è diffondere la conoscenza degli strumenti e dei servizi che il Web offre alle imprese per fare business e gestire i rapporti con clienti - esistenti e potenziali - e con fornitori. Contribuire a rimuovere gli ostacoli che ancora condizionano e limitano le transazioni on line fuori dai confini nazionali, attraverso l'esame delle problematiche e suggerimenti per affrontarle con buoni margini di successo. Verranno organizzati incontri specialistici, seminari e workshop sulle tematiche ICT. Le attività riguarderanno anche la diffusione delle opportunità di finanziamento del Programma Competitiveness and Innovation (C.I.P) e del VII Programma Quadro R&S per facilitare l'accesso delle imprese e altri organismi del territorio ai bandi, attivando azioni di alerting e azioni di informazione "mirate". Interventi di raccordo e coordinamento si svilupperanno con i soggetti della rete provinciale di progettazione comunitaria (enti locali, organismi di ricerca, associazioni di categoria, consorzi, ecc.) attraverso alerting e organizzazione di incontri.		Mercato Unico e Armonizzazione 1a) Promozione contenuti e opportunità per gli operatori del settore agroalimentare 1b) Miglioramento/aggiornamento nuova sezione PAC del sito e implementazione sezione sulla Politica di coesione della Commissione europea 1c) Interventi per rafforzare la cultura della qualità e standard di armonizzazione nel tessuto imprenditoriale locale Your Voice - La tua voce in Europa: 2a) Promozione campagne/panel di ascolto nell'ambito dell'iniziativa Ue "Your Voice" 2b) Lancio e Promozione strumento European Business Test Panel (EBTP), gruppo europeo PMI Settimana Europea delle PMI (SME Week): 3a) Campagna di comunicazione e promozione dell'iniziativa 3b) Accredimento Evento presso DG Imprese nella Sme Week 3c) Organizzazione Evento (se accreditato)	Mercato Unico e Armonizzazione 1a) almeno 2 iniziative di comunicazione e diffusione 1b) Miglioramento/aggiornamento sito camerale e implementazione di una sezione 1c) Almeno 2 eventi. Your Voice - La tua voce in Europa: 2a) almeno 2 campagne/panel di ascolto nell'ambito dell'iniziativa Ue "Your Voice" 2b) almeno 2 interventi di promozione/comunicazione Competitività, Innovazione e Ricerca Settimana Europea delle PMI (SME Week): 3a) Campagna di comunicazione e promozione dell'iniziativa 3b) entro settembre 3c) entro ottobre		

	<p>Web e impresa. Le opportunità della Rete per superare la crisi: 4a) Le nuove tecnologie e applicazioni "mobile" nella strategia dell'impresa competitiva 4b) E-Business: realizzazione seminari di approfondimento per lo sviluppo e il sostegno del mercato online. 4c) Consulenze personalizzate: promozione incontri con l'esperto 5a) Organizzazione/partecipazione a riunioni con i soggetti della rete in collaborazione con Lucca Promos 5b) Stesura di un report finale 6a) Competitività, innovazione e Ricerca: Attività di alerting on line ai soggetti della rete provinciale di progettazione comunitaria e ad altri soggetti interessati</p>	<p>Web e impresa. Le opportunità della Rete per superare la crisi: 4a) almeno 2 incontri 4b) almeno 2 seminari 4c) almeno 2 iniziative di diffusione Rete Progettazione 5a) Organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni 5b) report finale 6a) almeno 7</p>
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO D40103 Programmi europei per le PMI UFFICIO/ RESPONSABILE Politiche Comunitarie - Eursportello AZIONI Il progetto prevede la prosecuzione di interventi di sensibilizzazione delle imprese ai temi dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile con l'obiettivo di concorrere a ridurre l'impatto ambientale delle attività economiche, incentivando l'utilizzo di sistemi produttivi virtuosi ed ecosostenibili stimolando anche il ricorso a fonti energetiche intelligenti (nuove e rinnovabili) in linea con gli obiettivi e gli orientamenti della politica energetica europea (20-20-20). E' prevista anche per il 2012 la partecipazione alla campagna italiana Sustainable Energy Europe e alla Settimana Europea dell'Energia Sostenibile (Sustainable Energy Week) con l'organizzazione di uno specifico evento. Fra le iniziative volte alla diffusione della cultura del risparmio energetico e dell'ecosostenibilità ambientale, è previsto lo svolgimento di una indagine presso gli operatori economici della provincia per verificare i punti di forza e di debolezza sulle questioni energetico-ambientali, cui faranno seguito interventi di informazione e comunicazione</p>	<p>Settimana Europea dell'Energia Sostenibile 1a) Realizzazione campagna di informazione della Settimana Europea dell'Energia 1b) Accreditemento evento presso l'Agenzia della Commissione (EACI) 1c) Organizzazione, in collaborazione con Ministero Ambiente, evento nell'ambito della Campagna Sustainable Energy Europe 1d) Stesura di un report finale per la valutazione dei risultati Green Economy 2a) Indagine sui bisogni e criticità imprese in ambito energetico ed ambientale 2b) individuazione percorso di informazione e iniziative di comunicazione da attuare 2c) Incontri di approfondimento sulla normativa e requisiti tecnici e sulle specifiche esigenze individuate a seguito dell'indagine di cui al punto 2a 2d) Presentazione/promozione servizi Sportello Sitcam tramite sistemi informativi camerale e in 2e) Consulenze personalizzate: promozione incontri con l'esperto (in ambito sportello Sitcam)</p>	<p>Settimana Europea dell'Energia Sostenibile 1a) n. 1 campagna di informazione entro maggio 1b) Accreditemento di 1 evento specifico entro maggio. 1c) 1 evento entro giugno. 1d) report finale per la valutazione dei risultati Green Economy 2a) entro aprile (FPQ 2009-2010) 2b) Report entro giugno 2c) almeno 2 seminari . 2d) report 2e) almeno 2 iniziative di diffusione</p>
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO D4	<p>ONERI PROVENTI INVESTIMENTI</p>	<p>euro 53.300,00 euro 15.000,00 euro</p>

PRIORITA' E		VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO				
OBIETTIVO STRATEGICO E1		SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE				
INDICATORE DI EFFICACIA		RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata		crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	
PROGRAMMA E101		AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.				
AREA DIRIGENZIALE		PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				
QUADRO OPERATIVO						
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO E10101 Certificazione e promozione qualità dei prodotti a denominazione UFFICIO/ RESPONSABILE Promozione interna ed estera AZIONI Il progetto comprende attività di natura anagrafico/certificativa ed attività di promozione orientate al supporto delle produzioni di qualità del settore agroalimentare: gestione della certificazione e tracciabilità del vino (doc, igt) e dell'olio (dop, igt), organizzazione delle attività propedeutiche ai lavori della commissione di degustazione del vino e del comitato di assaggio olio, gestione delle procedure per la certificazione ed il mantenimento del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale.		1) sale di degustazione: trasferimento da san Gennaro al Polo tecnologico 2) commissioni di degustazione vino e attività di prelievo: rispetto dei termini per il compimento delle attività conseguenti all'emanazione del decreto che ridisciplina la materia (relazione); 3) Marchio Pane di Altopascio tradizionale prima realizzazione dell'attività ispettiva prevista per le aziende concessionarie SITO WEB CAMERALE: 4) revisione generale pagine per controllare la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni		1) entro aprile. 2) commissioni di degustazione vino e attività di prelievo: rispetto dei termini per il compimento delle attività conseguenti all'emanazione del decreto che ridisciplina la materia (relazione); 3) realizzazione attività ispettiva SITO WEB CAMERALE: 4) revisione semestrale generale report al 30/06 e al 31/12.		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO E1		ONERI		euro 33.000,00		
		PROVENTI		euro 10.000,00		
		INVESTIMENTI		euro 0,00		

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO				
OBIETTIVO STRATEGICO E2	SOSTENERE LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO				
INDICATORE DI OUTCOME	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Progettazione di eventi promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc...), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 1 iniziativa di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 1 iniziativa di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 1 iniziativa di promozione integrata	
PROGRAMMA E201	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Comprende le azioni di promozione integrata del territorio, dei Centri commerciali naturali, dell'agroalimentare, dell'artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Le attività sono finalizzate alla definizione di una identità del territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o compartecipazioni a iniziative di terzi e alla valorizzazione economica delle risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione del territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO E20101 Iniziative proprie e di contributi di promozione di produzioni tipiche e tradizionali UFFICIO/ RESPONSABILE Promozione interna ed estera AZIONI Il progetto ricomprende: . iniziative compartecipate dalla Camera con contributi erogati a terzi per eventi diretti alla promozione delle produzioni tipiche e tradizionali (valorizzazione e promozione integrata territorio, centri commerciali naturali, agroalimentare, artigianato tradizionale, cultura, turismo etc.). o con contributi in forza di protocolli pluriennali. . iniziative organizzate direttamente dalla Camera (es. partecipazione a fiere, organizzazione eventi, ecc.) per la promozione delle produzioni tipiche e tradizionali (agroalimentare a artigianato tradizionale), per la promozione integrata dell'agroalimentare (compresa la rete del gusto), del turismo, dei beni culturali e del territorio e di altri settori ritenuti strategici. . azioni di promozione del territorio realizzate attraverso pubblicazioni promozionali, acquisto prodotti per manifestazioni di rilievo, azioni integrate per la valorizzazione turistica, culturale e sensibilizzazione a favore del territorio provinciale (progetto Lucca Card) in sinergia con la Cabina di regia provinciale sul turismo.	1) iniziative/progetti promozionali condivisi e/o svolte con altri enti 2) Iniziative condivise: conclusione del progetto Rethinking the product con aziende della provincia di Lucca; 3) Salone del gusto di Torino: realizzazione progetto di promozione dell'agroalimentare e del territorio con la collaborazione delle Strade del vino; 4) gestione amministrativa dei progetti del FP nei termini previsti da UN e da UTC e, per eventuali altri progetti, nei termini previsti dai rispettivi regolamenti (Regione, Fondazioni Bancarie etc.); 5) Modello di governance locale sul turismo: Definizione linee guida per la predisposizione di un modello di governance locale; definizione degli elementi che compongono l'offerta turistica provinciale (prodotti turistici); gestione incontri operativi (report a fine anno); SITO WEB CAMERALE 6) revisione pagine per controllo correttezza aggiornamento informazioni MUSA: Partecipazione al Comitato MUSA di coordinamento e programmazione della promozione museo, con funzioni di segreteria organizzativa; 7) redazione report incontri e invio ai partecipanti 8) redazione e presentazione al Comitato, documentazione (incarichi, proposte, schede etc.) di competenza Camera, dallo stesso richiesta; 9) collaborazione con caposervizio nella redazione proposta regolamento d'uso locali 10) collaborazione nell'organizzazione inaugurazione: preparazione e spedizione elenco inviti, affidamento incarichi necessari entro i termini stabiliti dal Comitato di gestione (vedi verbali riunioni).		1) almeno 3 iniziative e progetti condivisi; 2) partecipazione e conclusione progetto Rethinking the product con aziende della provincia di Lucca; 3) realizzazione progetto; 4) gestione amministrativa dei progetti del FP nei termini previsti da UN e da UTC e, per eventuali altri progetti, nei termini previsti dai rispettivi regolamenti (Regione, Fondazioni Bancarie etc.); 5) Modello di governance locale sul turismo: report finale SITO WEB CAMERALE: 6) revisione semestrale generale - report al 30/06 e al 31/12. 7) invio ai partecipanti entro la riunione successiva: 8) presentazione al Comitato entro la riunione successiva 9) entro aprile; 10) collaborazione		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO E2	ONERI		euro 594.150,00		
	PROVENTI		euro 73.150,00		
	INVESTIMENTI		euro 0,00		

PRIORITA' E		VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO			
OBIETTIVO STRATEGICO E3		GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO			
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Costituzione di un archivio, cartaceo e digitale, per imprese storiche lucchesi	archivio, cartaceo e digitale, per almeno 5 imprese storiche lucchesi	Caricamento on line dell'archivio di due imprese cessate rilevanti	Caricamento on line dell'archivio di una impresa cessata rilevante	caricamento on line dell'archivio di due imprese cessate rilevanti	
PROGRAMMA E301	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE E DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE. Comprende l'ampliamento del patrimonio documentale storico dell'Ente mediante la costituzione di una sezione, cartacea e digitale, costituita dagli archivi di imprese storiche lucchesi: in tale ambito si provvederà all'organizzazione logistica necessaria, all'acquisizione degli archivi di imprese e alla predisposizione di consulenze alle imprese attive interessate alla ricostruzione della propria identità mediante il riordino del proprio archivio. A tal fine si renderà necessaria anche la riorganizzazione dell'archivio di deposito di Carraia sia in considerazione di una temporanea necessità di destinare parte degli spazi al materiale afferente agli archivi di imprese, sia per una più corretta suddivisione fra il materiale destinato allo scarto e quello destinato alla conservazione permanente.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI	TARGET		
PROGETTO E30101 Creazione dell'archivio di imprese storiche lucchesi UFFICIO/I RESPONSABILE Segreteria e Protocollo AZIONI 1) A seguito della definizione del metodo di lavoro per la ricerca, la selezione, l'acquisizione, l'inventariazione e l'archiviazione della documentazione di imprese cessate, quest'anno si procederà alla sua sperimentazione considerando anche le imprese per le quali è stato aperto il fallimento o altra procedura concorsuale. Inoltre si provvederà al censimento ed alla catalogazione, possibilmente in accordo con il gruppo di lavoro delle Memorie dell'impresa e del lavoro", degli archivi di alcune imprese rilevanti per capirne la consistenza e l'interesse delle medesime ad una loro valorizzazione. Nel caso di risultati interessanti tramite questa metodologia o con altri strumenti di indagine si procederà ad una loro valorizzazione anche tramite il sito web dell'archivio camerale opportunamente modificato, il sito del Ministero dei Beni culturali ed il sistema delle Soprintendenze dei Beni culturali (SIUSA). 2) A seguito della proposta di riorganizzazione dell'Ufficio Segreteria e Protocollo dell'anno precedente per iniziare a riorganizzare e ripulire l'archivio corrente ed elaborando una proposta per la sistemazione del materiale depositato nell'archivio storico in locali adatti a sua conservazione nel tempo.		1a) sperimentazione metodologia imprese con oltre 30 anni cessate dal 1/1/ 2008 al 31/12/2011 1b) censimento archivi imprese rilevanti con relativa pubblicazione schede in SIUSA ed Arianna web. 1c) completamento attività archivio camerale con relativa produzione inventario e realizzazione in autonomia aggiornamento sito archivio storico con certificazione sistema caricamento inventario	1a) sperimentazione sul 100% delle imprese con oltre 30 anni cessate dal 1/1/ 2008 al 31/12/2011 - report finale. 1b) censimento archivi 2 imprese e pubblicazione in SIUSA e Arianna web. 1c) inventario e almeno 1 aggiornamento sito con certificazione sistema 1d) caricamento on line inventario archivio di 2 imprese e inserimento schede in SIUSA		
		2a) spostamento pratiche delle cessate dall'archivio corrente all'archivio di deposito per gli anni presi in esame dall'attività di cui al punto 1a (report) 2b) definizione, in collaborazione con Romina Bianchi - Uff. Artigianato, proposta per migliore gestione archivio corrente e di deposito anche in previsione della creazione archivio imprese cessate 2c) verifica accordi con l'Archivio di Stato e proposta eventuale modifica degli stessi.	2a) spostamento pratiche -report 2b) definizione, in collaborazione con Romina Bianchi proposta 2c) verifica accordi e proposta modifica		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO E3		ONERI	euro 6.500,00		
		PROVENTI	euro 0,00		
		INVESTIMENTI	euro 0,00		

ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE					
PRIORITA' F					
OBIETTIVO STRATEGICO F1	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Organizzazione di percorsi informativi triennali orientati verso soggetti pubblici e privati, al fine di illustrare la disponibilità dei dati economico statistici camerali e di recepire ulteriori esigenze	organizzazione di percorsi informativi triennali	Organizzazione di un percorso informativo sull'utilizzo dei dati del Registro Imprese a fini statistici	Organizzazione di un percorso informativo sulle indagini congiunturali settoriali	Piano di azione per una osservazione economica più integrata e condivisa.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.	Acquisizione di un ruolo di trait d'union	Accordo per la definizione di una governance e individuazione delle linee operative	Individuazione e/o introduzione di nuovi focus di osservazione economica alla luce delle esigenze provenienti da soggetti pubblici o privati.	Analisi informazioni condivise a supporto politiche territoriali e messa a regime modello adottato anche con l'ausilio di esperti del mondo accademico.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento delle attività del nono censimento generale dell'industria e servizi e censimento delle istituzioni non profit 2011.	Espletamento del 100% delle attività delegate dall'ISTAT per la realizzazione dei censimenti	Organizzazione e gestione delle 2 rilevazioni sul territorio	elaborazione di un focus sui primi risultati censuari diffusi dall'ISTAT	Pubblicazione e diffusione dossier sull'analisi risultati definitivi dei 2 censimenti sulla struttura produttiva e istituzioni non profit della provincia.	
PROGRAMMA F101	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Comprende sia le iniziative volte ad aumentare l'accessibilità e fruibilità dei dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly, sia mediante la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello di informazione statistica, cui attingere per la soddisfazione di ulteriori analoghe richieste. Si prevede inoltre, l'organizzazione di un percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati economici, con il contestuale recepimento di ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Infine, comprende le attività di collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI		TARGET	
PROGETTO F10101 Diffusione più efficace dell'informazione economica UFFICIO/I RESPONSABILE Studi e statistica AZIONI 1) Nei momenti di congiuntura negativa cresce l'esigenza di informazione puntuale sui fenomeni in atto: le richieste verso lo Sportello di Informazione Statistica sono aumentate e soprattutto mirate a dettagliati ambiti. E' cresciuta anche l'esigenza di tempestività, che viene soddisfatta grazie allo Sportello on line, sistema di facile consultazione creato e diffuso nel 2010 dall'ufficio studi e statistica, realizzato sulla base delle più frequenti richieste pervenute nel tempo dai vari pubblici. 2) Continua il percorso orientato alla formazione di un gruppo stabile di lavoro per il miglioramento dell'informazione statistica provinciale. 3) La conoscenza del tessuto imprenditoriale, delle sue origini e del suo successo, viene sviluppata ed analizzata anche nel 2012 attraverso l'implementazione del sito www.luccaimprese.it che aggiunge anche la testimonianza di buone prassi riguardanti le imprese di domani (immigrate, femminili, "nuove e innovative", verdi e social innovation). Definizione di un piano di diffusione dello strumento conoscitivo dell'economia locale in oc		1a) aggiornamento dei dati dello Sportello on line; 1b) realizzazione brochure sui principali indicatori economico-statistici e rivisitazione presentazione web economia della provincia a sostegno delle attività dello sportello 2a) organizzazione percorsi informativi sull'utilizzo dei dati del Registro Imprese ai fini statistici; 2b) individuazione delle linee operative; 3) implementazione nuove testimonianze per le imprese di tradizione e successo.		1a) aggiornamento trimestrale 1b) realizzazione brochure e rivisitazione presentazione web 2a) 2 percorsi informativi 2b) entro due mesi dalla sottoscrizione dell'accordo 3) almeno 20 nuove testimonianze	
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO F1		ONERI PROVENTI INVESTIMENTI		euro 19.350,00 euro euro	

ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE					
PRIORITA' F					
OBIETTIVO STRATEGICO F2	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere	Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci	Osservatorio Bilanci: ampliamento analisi territoriale e settoriale secondo le esigenze emerse dal pubblico di riferimento negli anni precedenti.	Osservatori congiunturali: ampliamento del consenso sui risultati delle indagini e diffusione condivisa degli stessi	Ulteriore qualificazione dei contenuti degli Osservatori sulla base delle nuove attività di condivisione attivate con gli stakeholder del territorio.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)	estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine		Presentazione del prototipo del Comune di Lucca agli altri Comuni della provincia.	Estensione della metodologia ad altri territori sulla base delle richieste emerse.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Impianto di nuovi Osservatori (es. Osservatorio Prezzi e tariffe e Osservatorio del Credito)	Impianto di nuovi Osservatori	Nuovo impianto Relazione annuale sull'economia della provincia e degli Indicatori statistici a seguito della nuova classificazione ufficiale attività	Individuazione focus per migliorare l'informazione economica sulla base delle richieste degli stakeholder.	Progettazione impianto nuovo osservatorio in continuità delle azioni condotte nell'anno precedente.	
PROGRAMMA F201	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Comprende le attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI		TARGET	
PROGETTO F20101 Nuova lettura e Implementazione degli Osservatori a regime UFFICIO/I RESPONSABILE Studi e statistica AZIONI La continua implementazione degli osservatori economici permette il monitoraggio tempestivo degli effetti dell'evoluzione economica sui livelli di sviluppo della provincia, evidenziandone le tendenze emergenti e gli orientamenti. Si rileva però in provincia la mancanza di un osservatorio specifico sull'artigianato con conseguente carenza di informazioni puntuali e dettagliate sul comparto. Secondo le fonti di informazione economica le previsioni per il 2012 ravvisano persistenti difficoltà che ancora ostacolano il recupero della fase recessiva; per questo diventa ancora più importante disporre di analisi puntuali e qualificate. 1) Nasce quindi l'esigenza di mettere a punto una raccolta di informazioni mirate al comparto artigiano anche alla luce della nuova classificazione delle attività economiche Istat. 2) La conoscenza più approfondita degli andamenti economici anche attraverso la lettura degli indicatori economico-finanziari di bilancio rafforzerà l'interpretazione dello stato dell'economia.					
		1a) Ricerca informazioni statistiche rilevanti sul comparto artigiano di interesse per il territorio lucchese; 1b) Realizzazione struttura informatica per organizzare le informazioni per settore, fonte e periodo di riferimento. 1c) Organizzazione informazioni raccolte all'interno della struttura informatica e suo definitivo impianto a supporto di possibili studi di comparto. 2a) Revisione complessiva informazioni relative al triennio 2009-2011 e pubblicazione Indicatori Statistici; 2b) Realizzazione Osservatorio Bilanci 2006-2010 con ampliamento analisi territoriale e settoriale secondo le esigenze emerse dal pubblico di riferimento negli anni precedenti.		1a) Realizzazione 1b) realizzazione 1c) realizzazione 2a) revisione e pubblicazione indicatori 2b) realizzazione	
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO F2		ONERI PROVENTI INVESTIMENTI		euro 118.300,00 euro euro	

ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE					
PRIORITA' F					
OBIETTIVO STRATEGICO F3	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	partecipazione con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Non è possibile in questo momento definire quello che saranno le azioni future in considerazione delle recenti manovre politiche nazionali e del trasferimento delle funzioni delle province alle Regioni, potranno essere istituite delle aree metropolitane e delle unioni intercomunali dove poter garantire la presenza dell'ente camerale
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine sia di individuare risorse per iniziative camerale che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerale	Monitoraggio	Monitoraggio dei nuovi strumenti di programmazione regionali e redazione di un report grafico che illustri agli organi e agli uffici interni i nuovi meccanismi di programmazione e pianificazione	Analisi e studio delle modifiche intervenute nella programmazione nazionale ed europea alla luce dello scadere delle linee strategiche 2007/2013. Redazione di un report finale	Analisi e studio delle modifiche intervenute nella programmazione nazionale ed europea alla luce dello scadere delle linee strategiche 2007/2013. Redazione di un report finale	E' possibile che nel 2013 saremo chiamati alle elezioni politiche nazionali, da questo ne deriverà un nuovo Governo e una nuova programmazione economica.
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerale al processo di definizione degli stessi	Monitoraggio	1) Elaborazione report verifica sulla coerenza tra programmazione della Camera di Commercio ed i programmi regionali. 2) Report di benchmarking regionale sullo stato di allocazione delle risorse tra le varie province.	Elaborazione di un report per verificare la coerenza tra la programmazione camerale ed i programmi territoriali.	Elaborazione di un report per verificare la coerenza tra la programmazione camerale ed i programmi territoriali.	Vista l'instabilità del contesto esterno, ad oggi, non è possibile approfondire o delineare interventi su questi aspetti.
PROGRAMMA F301	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Riguarda le iniziative tese a consolidare il ruolo attivo della Camera di Commercio nella definizione dei nuovi atti di programmazione locale, nella gestione del PASL e nel sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; le attività volte ad acquisire e diffondere informazioni sugli atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerale che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerale; azioni per migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO F30101 Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerali al processo di definizione degli stessi</p> <p>UFFICIO/ RESPONSABILE Politiche economiche e infrastrutture</p> <p>AZIONI 1) Monitoraggio degli stati di avanzamento dei nuovi programmi regionali a seguito del nuovo PRS, in particolare del nuovo PRSE e realizzazione di azioni volte a diffondere la conoscenza dei procedimenti in corso per favorire un maggior raccordo tra politiche regionali ed azioni locali, con particolare attenzione ai temi della ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico. 2) Collaborazione nella valutazione di coerenza del Programma Pluriennale 2010-2014 con la nuova programmazione economica regionale. 3) Partecipazione del procedimento di revisione del PLS/PIREL 4) Studio del nuovo modello analitico degli atti di programmazione regionale in ottica di semplificazione; realizzazione di un benchmarking territoriale regionale sulla base delle risorse finanziarie del Dpef.</p>	<p>1a) aggiornamento pagine sito camerale inerenti politiche economiche con particolare riferimento ai temi della ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico 1b) realizzazione newsletter Programmando.</p> <p>2a) Studio Programmazione regionale e suo confronto con i documenti programmatici dell'Ente 2b) Comunicazione eventuali criticità all'Ufficio Programmazione e controllo</p> <p>3) Partecipazione agli incontri dei tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.</p> <p>4a) report grafico che illustri agli organi e agli uffici interni i nuovi meccanismi di programmazione e pianificazione; 4b) report di benchmarking territoriale regionale sullo stato di allocazione delle risorse tra le varie province</p>	<p>1a) entro 8 giorni dall'avvenuta conoscenza.</p> <p>1b) almeno 6 newsletter</p> <p>2a) report entro giugno. 2b) entro luglio</p> <p>3) almeno al 90% degli incontri</p> <p>4a) report grafico 4b) report di benchmarking territoriale regionale</p>
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO F3	<p>ONERI</p> <p>PROVENTI</p> <p>INVESTIMENTI</p>	<p>euro 0,00</p> <p>euro 0,00</p> <p>euro 0,00</p>

PRIORITY F		ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE			
OBIETTIVO STRATEGICO F4	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerale in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.	Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerale in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.	Creazione banca dati sui principali temi infrastrutturali di interesse provinciale in materia di viabilità (Assi Viari e ferrovia), da inserire sul portale delle infrastrutture	Proseguimento delle attività di studio ed analisi sulle materie infrastrutturali, partecipazione agli eventi esterni	Proseguimento delle attività di studio ed analisi sulle materie infrastrutturali, partecipazione agli eventi esterni	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	Organizzazione di due incontri sui temi delle infrastrutture e del governo del territorio, con il coinvolgimento degli Assessori regionali	Organizzazione di un incontro sui temi delle infrastrutture e del governo del territorio	Organizzazione di un incontro sui temi delle infrastrutture e del governo del territorio	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale in collaborazione con il sistema camerale	Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale	Implementazione portale infrastrutture con il nuovo portale TrailToscana e suo costante aggiornamento	Costante aggiornamento ed eventuali azioni di miglioramento del portale delle infrastrutture e del portale TrailToscana	Costante aggiornamento ed eventuali azioni di miglioramento del portale delle infrastrutture e del portale TrailToscana	
PROGRAMMA F401	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Riguarda le iniziative volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerale in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO F40101 Azioni di studio sull'impatto economico delle infrastrutture e di coordinamento delle associazioni di categoria sugli strumenti di pianificazione territoriale UFFICIO/ RESPONSABILE Politiche economiche e infrastrutture AZIONI 1) Sviluppo del Portale Infrastrutture su scala extraprovinciale inserendo un collegamento al nuovo portale Trail Toscana sezione Lucca: la Camera di Commercio di Lucca, unico esempio nel sistema camerale, provvederà ad aggiornare costantemente il portale Trail Toscana sezione Lucca evidenziando e monitorando lo stato non solo delle infrastrutture esistenti ma anche quelle in corso d'opera o programmate 2) Realizzazione delle attività inerenti il progetto al FPN " Sviluppo delle infrastrutture e efficienza delle catene logistiche" 3) Presentazione dei risultati legati allo studio "Analisi di sensibilità del territorio della provincia di Lucca per la localizzazione di infrastrutture di tipo lineare su gomma" in adempimento all'azione "comunicare informare divulgare dialogare" al fine di raccogliere utili informazioni che valorizzino l'operato e trasmettano messaggi di governance in linea c 4) azioni di supporto per una informazione esaustiva al Comitato delle infrastrutture, agli Ordini professionali e agli enti locali interessati sulle novità inerenti il governo del territorio al fine di fornire utili strumenti per una coerente pianificazione territoriale provinciale.	1a) collegamento al Portale Infrastrutture della Camera del portale TRAIL Toscana sezione Lucca e suo costante aggiornamento. 1b) creazione banca dati sui principali temi infrastrutturali di interesse provinciale in materia di viabilità (Assi Viari e ferrovia), da inserire sul portale delle infrastrutture. 2) Progetto infrastrutture nel rispetto della tempistica prevista da Unioncamere. 3) realizzazione evento 4) sperimentazione del nuovo software mediante l'elaborazione delle analisi di sensibilità del territorio richieste dagli enti locali, dagli ordini professionali e dal Comitato delle infrastrutture		1a) collegamento e aggiornamento 1b) banca dati 2) realizzazione 3) entro ottobre 4) entro 10 giorni dalla richiesta.		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO F4	ONERI		euro 64.300,00		
	PROVENTI		euro 26,550,00		
	INVESTIMENTI		euro		

PRIORITA' G	COMUNICAZIONE				
OBBIETTIVO STRATEGICO G1	RENDERE PIÙ EFFICACE LA COMUNICAZIONE ESTERNA				
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Ottenimento della certificazione di 2° livello di accessibilità del sito Internet da parte del CNIPA (Centro nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione), relativa alla qualità delle informazioni e dei servizi erogati sul sito	certificazione di 2° livello	Riorganizzazione della redazione web con la finalità di una gestione univoca del sito camerale	Riorganizzazione del sito camerale tenendo conto delle Linee Guida dei siti della P.A. e i principi di accessibilità e usabilità	ottenimento della certificazione al CNIPA	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	realizzazione di n. 3 video istituzionali dedicati ai settori economici	realizzazione di n. 2 video istituzionali dedicati ai settori economici	revisione degli strumenti di comunicazione e se necessario loro aggiornamento	
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale) con cadenza biennale	realizzazione indagini	realizzazione di un'indagine su due attività/ufficio/servizio	realizzazione dell'indagine di customer satisfaction	realizzazione di un'indagine su due attività/ufficio/servizio	
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma	confronto numero totale di errori nell'invio anni 2010-2014 /totale numero campagne 2010 - 2014 < totale numero di errori nell'invio anni 2007-2009 /totale numero campagne 2007 - 2009) (dato 2009: n. 39,302 n. totale errori nell'invio; n. 202 campagne. Risultato finale 194,57 errori di media)	revisione della procedura di controllo trasversale e riduzione media degli errori rispetto al 2011	verifica dei risultati dell'anno precedente e riduzione media errori rispetto al 2012	errore nell'invio delle e-mail inferiore a 194,57	
PROGRAMMA G101	<p>COMUNICAZIONE ESTERNA.</p> <p>Comprende le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata.</p> <p>Comprende, inoltre, la realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.</p>				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO G10101 La comunicazione esterna integrata UFFICIO/ RESPONSABILE Relazioni con l'esterno</p> <p>AZIONI</p> <p>1) CUSTOMER SATISFACTION: Le indagini di customer satisfaction sono diventati strumenti necessari per l'Ente e per il suo modo di lavorare: partire dalla valutazione qualità dei servizi e percezione che gli utenti hanno della Camera di Lucca, per orientare l'azione futura. Quest'anno si intende realizzare un'indagine con particolare attenzione alla rilevazione di significativi risultati per singolo ufficio/servizio. Il progetto sarà realizzato in collaborazione con l'ufficio/servizio che si intende approfondire in tema di soddisfazione da parte dell'utenza.</p> <p>2) SITO WEB : Nell'ottica del raggiungimento dell'usabilità del sito web camerale, obiettivo strategico 2010 - 2014, si realizzerà il progetto per la gestione univoca del sito web e uno strumento di comunicazione web 2.0 . Per ogni aspetto dell'organizzazione allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità, l'ufficio coordinerà le azioni volte a garantire la trasparenza l'accessibilità delle informazioni che la Camera è tenuta a porre in essere.</p> <p>3) MATERIALE PROMOZIONALE: Prosegue il progetto relativo alla realizzazione dei filmati/spot in più lingue sui principali settori economici del territorio lucchese. In particolare per l'anno 2012 verranno realizzati 3 video da scegliere sui seguenti temi: olio, calzaturiero, floricolo, lapideo E turismo. Inoltre si intende procedere alla realizzazione in lingua inglese dei video realizzati in italiano nell'anno 2012.</p>	<p>1) indagine di customer su attività/ufficio/servizio</p> <p>2a) predisposizione di un progetto di integrazione tra il sito web e la intranet camerale con particolare attenzione all'applicazione delle Linee guida dei siti web della PA</p> <p>2b) acquisizione proposte economiche per la realizzazione del progetto</p> <p>2c) realizzazione incontri con i servizi/uffici dell'Ente per un confronto sul progetto predisposto dall'ufficio Relazioni con l'Esterno;</p> <p>2d) monitoraggio trasmissione dati per la trasparenza da parte degli uffici competenti e pubblicazione</p> <p>3a) predisposizione piano di diffusione video</p> <p>3b) realizzazione video di cui uno entro luglio</p> <p>3c) realizzazione della versione inglese dei video realizzati nel 2011 oltre a quelli dell'anno in corso</p>	<p>1) indagine di customer su 2 attività/ufficio/servizio</p> <p>2a) entro maggio</p> <p>2b) acquisizione proposte economiche</p> <p>2c) incontri con il 100% uffici/servizi</p> <p>2d) entro 2gg dall'invio da parte dell'ufficio</p> <p>3a) entro febbraio</p> <p>3b) realizzazione di n. 3 video di cui uno entro luglio</p> <p>3c) realizzazione</p>
<p>4) IMMAGINE COORDINATA:</p> <p>4a) Organizzazione degli eventi istituzionali: Nell'ottica della valorizzazione dell'identità e del ruolo dell'Ente e nel rafforzamento dell'immagine l'ufficio Relazioni con l'Esterno organizzerà gli eventi istituzionali dell'Ente. In particolare per l'anno 2012 si occuperà principalmente dell'organizzazione degli eventi relativi alla Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del progresso economico, la Presentazione della Relazione Economica, e la Giornata della Trasparenza.</p> <p>4b) Nuovo Logo camerale. L'ufficio Relazioni con l'Esterno a seguito dell'adozione del nuovo logo camerale, predisporrà le nuove linee guida relative all'utilizzo del logo e il manuale di immagine coordinata, revisionando tutti i documenti destinati all'esterno (fax, carta da lettere, documenti contabili, depliants, ecc.)</p>	<p>4a1) organizzazione eventi;</p> <p>4a2) organizzazione della giornata sulla trasparenza, previa decisione del SG (in collaborazione con PO Affari Generali e Programmazione e Controllo)</p> <p>4b1) presentazione nuovo manuale di immagine coordinata al Segretario generale</p> <p>4b2) presentazione nuovo manuale di immagine coordinata al personale camerale</p> <p>4b3) revisione documenti destinati all'esterno</p>	<p>4a1) realizzazione n. 3 eventi</p> <p>4a2) entro ottobre</p> <p>4b1) presentazione al Segretario generale entro febbraio</p> <p>4b2) presentazione al personale camerale entro 1 mese dall'approvazione del Segretario generale</p> <p>4b3) revisione entro 3 mesi dall'approvazione del manuale di immagine coordinata da parte del Segretario Generale;</p>
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO G1	<p>ONERI</p> <p>PROVENTI</p> <p>INVESTIMENTI</p>	<p>euro 82.000,00</p> <p>euro 0,00</p> <p>euro 0,00</p>

PRIORITA' G	COMUNICAZIONE				
OBIETTIVO STRATEGICO G2	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ CAMERALE				
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet	realizzazione di almeno 3 nuove funzionalità o sezioni a valenza trasversale nella sezione Utilità	ricognizione delle esigenze degli uffici per la realizzazione di nuove funzionalità e attuazione di quelle validate dalla Dirigenza	ricognizione delle esigenze degli uffici per la realizzazione di nuove funzionalità e attuazione di quelle validate dalla Dirigenza	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzazione dell'indagine di soddisfazione della intranet e incremento dell'indice sintetico di soddisfazione rilevato nel 2011	Incremento rispetto al risultato 2011 pari a 4,9			realizzazione indagine di soddisfazione e confronto con i risultati dell'anno 2011	
PROGRAMMA G201	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO G20101 La comunicazione interna attraverso la Intranet UFFICIO/I RESPONSABILE Relazioni con l'esterno AZIONI Continua l'attività di implementazione della Intranet: tale attività si svolgerà in forte collaborazione con gli uffici che hanno l'esigenza di ottimizzare dei flussi/processi interni attraverso l'inserimento di una funzionalità automatizzata all'interno della Intranet. L'ufficio Relazioni con l'Esterno continua l'attività tesa ad implementare le pagine, a valenza trasversale, fruibili da tutti, iniziata nel 2011, a seguito della revisione della piattaforma, e che vede la collaborazione degli uffici camerali.					
	1) realizzazione nuove pagine a valenza trasversale		1) realizzazione di 3 nuove pagine		
	2) verifica possibile trasferimento intranet su server web per renderla accessibile via internet: proposta entro marzo (in collaborazione con i referenti informatici)		2) verifica possibile trasferimento intranet su server web per renderla accessibile via internet: proposta entro marzo (in collaborazione con i referenti informatici)		
	3) report finale del progetto di integrazione tra sito web e intranet con particolare rilievo alle specifiche e al dettaglio operativo di attuazione del progetto sugli aspetti di comunicazione interna		3) report		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO G2	ONERI		euro 20.000,00		
	PROVENTI		euro 0,00		
	INVESTIMENTI		euro 0,00		

PRIORITA' H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO				
OBIETTIVO STRATEGICO H1	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI INDIVIDUALI PIÙ ARMONIOSI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	analisi attuale modello organizzativo anche mediante il confronto con altre realtà camerale	proposta di modello organizzativo ottimale da sottoporre all'approvazione della Giunta	attuazione modello organizzativo deliberato dalla Giunta	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate	Realizzazione	rilevazione dei fabbisogni formativi con questionari e interviste	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	bisogna tenere conto dei limiti alle spese di formazione introdotti dal D.L. 78 del 2010
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse	Realizzazione		verifica grado soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	
INDICATORE DI OUTPUT	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Realizzare la revisione delle categorie professionali del personale e verificare/aggiornare la banca dati curriculare	Realizzazione	revisione 20 posizioni	revisione 20 posizioni	completamento revisione banca dati curriculare	Le categorie professionali non possono essere riviste autonomamente dall'ente, dovrà uscire un CCNL per la loro revisione.
PROGRAMMA H101	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA. Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente				
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI		TARGET		
PROGETTO H10101 Revisione modello organizzativo e rilevazione fabbisogni formativi UFFICIO/ RESPONSABILE Personale AZIONI 1) Le leggi degli ultimi anni hanno reso difficile mettere in atto una politica di nuovi ingressi del personale; emerge pertanto la necessità di gestire la diminuzione delle risorse a fronte di una crescita di servizi erogati. Il piano sul quale l'ente può lavorare è di tipo organizzativo; verrà effettuato uno studio aggiornato sull'organizzazione camerale, anche facendo riferimento ad altre realtà ed effettuando il benchmarking con altre Camere di Commercio. Nel 2011 è stato adottato il nuovo Statuto camerale. Nel corso del 2012 verrà preparata una proposta di regolamentazioni da aggiornare. Nel 2008 è stata effettuata l'ultima analisi dei fabbisogni formativi e nel corso di questi anni sono state realizzate le iniziative trasversali previste. Nel 2012 verrà realizzata ed elaborata una nuova analisi dei fabbisogni formativi. Nel 2011 è stata avviata una procedura di selezione per l'assunzione di una persona tramite il contratto di formazione e lavoro; nel 2012 verranno organizzate e espletate tutte					
	1) studio comparativo sull'organizzazione 2) proposta di regolamentazioni (di organizzazione, sulle assunzioni di personale) 3a) rilevazione fabbisogni formativi: somministrazione del questionario 3b) elaborazione questionari 4) assunzione di personale con contratto di formazione e lavoro		1) invio proposta ai dirigenti entro ottobre 2) presentazione proposta ai dirigenti entro settembre 3a) entro ottobre 3b) entro dicembre 4) entro luglio		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO H1	ONERI PROVENTI INVESTIMENTI		euro 0,00 euro 0,00 euro 0,00		

PRIORITA' H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO				
OBIETTIVO STRATEGICO H2	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO				
INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
incremento dell'indice sintetico di people satisfaction. (Obiettivo a valenza trasversale)	confronto indice 2009 con indice 2013 (dato 2009: 5,80 indice sintetico)		realizzazione indagine utilizzando il kit della funzione pubblica	piano di miglioramento	Per ottenere dei risparmi ed al fine di una comparazione con altre pubbliche amministrazioni, si pensa di utilizzare indagini già collaudate come quella del kit della funzione pubblica, per cui non sarà possibile effettuare un completo confronto con l'indagine svolta nel 2006 e nel 2009-2010.
PROGRAMMA H201	IDENTITÀ E BENESSERE. Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerali tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo				
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2012		RISULTATI ATTESI	TARGET		
PROGETTO H210101 Benessere organizzativo: percorsi di miglioramento UFFICIO/ RESPONSABILE Personale AZIONI 1) Alcune importanti novità contenute nei CCNL non sono ancora state applicate nell'ente. In particolare, si ritiene utile sperimentare il telelavoro quale nuova modalità organizzativa che consenta un aumento della produttività e del benessere organizzativo. Nel 2009 è stata presentata ai dirigenti la bozza di un progetto sperimentale di telelavoro. Nel 2012 si metteranno in atto tutte le azioni preparatorie per avviare la sperimentazione del telelavoro, in collaborazione con il gruppo di lavoro Funzioni Informatiche. 2) Dagli incontri con i dirigenti, le posizioni organizzative, i responsabili degli uffici ed anche da alcune osservazioni delle RSU, è emersa la necessità di effettuare un'attività di verifica e manutenzione del sistema di valutazione.		1) predisposizione atti preparatori avvio sperimentazione telelavoro, in collaborazione con il gruppo di lavoro Funzioni Informatiche 2) Simulazione sulle valutazioni per l'anno 2011, dettagliando pesi e complessità per progetto, ricerca soluzioni per minore assegnazione di risorse nelle aree con poca presenza, approfondimento proposte di variare le modalità di attribuzione dell'obiettivo individuale di miglioramento	1) entro 2 mesi dalla decisione del Dirigente dell'area Anagrafica 2) report finale entro ottobre		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO H2		ONERI	euro 0,00		
		PROVENTI	euro 0,00		
		INVESTIMENTI	euro 0,00		

PRIORITA' I		INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I1		ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORE DI QUALITA'		RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Miglioramento continuo del grado di formazione degli addetti al servizio dell'utenza		raggiungimento del livello buono come percezione del livello di preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza	Iniziativa per diffondere le conoscenze giuridiche e tecniche (implementazione banca dati conoscenze sulla intranet camerale e costante aggiornamento sito)	Iniziativa per diffondere le conoscenze giuridiche e tecniche (implementazione banca dati conoscenze sulla intranet camerale e costante aggiornamento sito)	realizzazione indagine tesa a rilevare la percezione del livello di preparazione del personale allo sportello almeno pari a buono	
PROGRAMMA I101		CONDIVIDERE LA CONOSCENZA. Comprende iniziative tese a migliorare il sistema di "knowledge management", e la condivisione delle conoscenze per la formazione continua degli addetti dell'area anagrafico certificativa				
AREA DIRIGENZIALE		ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				
PROGETTI 2012			RISULTATI ATTESI	TARGET		
PROGETTO I10101 Strumenti di "knowledge management" UFFICIO/ RESPONSABILE Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export AZIONI Iniziative volte a diffondere le conoscenze giuridiche e tecniche necessarie per espletare le attività del servizio avvalendosi della infrastruttura informatica già implementata sulla intranet camerale ed in particolare : - creazione cartelle informatiche relative agli orientamenti giuridici ed alla gestione procedurale delle pratiche inerenti le SCIA per Mediatori, Agenti di Commercio, Spedizionieri e Mediatori Marittimi - creazione di cartelle informatiche sugli orientamenti vigenti in tema di accertamento sanzioni amministrative, cartelle informatiche per la gestione delle procedure da attivare a seguito della eventuale riforma legge regionale toscana e per la verifica delle imprese svolgenti attività di installazione di impianti - tempestivo aggiornamento del sito web			1) Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche procedure per la gestione dell'istruttoria inerenti le pratiche per Mediatori, Agenti di Commercio, Spedizionieri e Mediatori Marittimi 2) Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche procedura aggiornamento al d.m. 37/2008 imprese esercenti l'attività di installazione impianti 3) Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche sui requisiti professionali per Mediatori, Agenti di Commercio, Spedizionieri e Mediatori Marittimi 4) Aggiornamento sito camerale con riferimento alle sezioni: Registro Imprese; Albo Artigiani; funzioni espletate dall'Ufficio Protesti e Documenti Export (relazione sulle attività intraprese)	1) Realizzazione (RI) 2) Realizzazione (gruppo AA) 3) Realizzazione (gruppo AR) 4) relazione finale sulle attività intraprese		
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO I1			ONERI	euro 0,00		
			PROVENTI	euro		
			INVESTIMENTI	euro		

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I2	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Adeguate la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge	rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate 3) assenza di reclami da parte dell'utenza (casella segnalazioni del sito; reclami ufficiali).	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate 3) assenza di reclami da parte dell'utenza (casella segnalazioni del sito; reclami ufficiali).	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni nel triennio per il mancato rispetto delle norme.	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali	Modifica regolamento di Consiglio e adozione regolamento di Giunta. Adozione disciplinare su Albo on line.	Modifica al regolamento del Consiglio per le parti relative alla Consulta dei liberi professionisti	Modifica regolamento sulla privacy in vista del rinnovo degli organi camerali. Modifica statuto camerale per le parti inerenti il rinnovo degli organi.	
PROGRAMMA I201	<p>ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE</p> <p>Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale).</p> <p>Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica.</p> <p>Per l'Area del Segretario generale, il programma riguarda l'attuazione dei nuovi adempimenti normativi e la riorganizzazione: dovranno essere prontamente recepite le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerali.</p>				
AREA DIRIGENZIALE	<p>ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO</p> <p>SEGRETARIO GENERALE</p> <p>AMMINISTRAZIONE E PERSONALE</p>				

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO I20101 Miglioramento performance efficacia/efficienza del servizio</p> <p>UFFICIO/ RESPONSABILE Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export</p> <p>AZIONI Il progetto si prefigge di modulare l'organizzazione degli uffici e dei processi interni per il migliore adeguamento della struttura all'evoluzione delle nuove modalità operative affermatesi a seguito del consolidamento della procedura Comunica. Nel contempo ha lo scopo di mantenere determinati standard di efficienza e efficacia relative alle attività ordinarie degli uffici, incluso il deposito del bilancio XBRL al registro imprese e la gestione del servizio di firma digitale con due Enti di certificazione diversi, tenuto conto del presumibile maggior carico di lavoro dovuto all'applicazione della Direttiva Servizi che comporterà l'integrazione della pratica Ri con la SCIA per l'inizio dell'attività per Mediatori, Agenti di Commercio, Spedizionieri e Mediatori Marittimi. A tal proposito sarà necessario adottare misure organizzative volte a garantire la migliore attuazione della nuova normativa negli uffici del servizio anagrafico. Dalla lettura delle bozze dei regolamenti di attuazione Per raggiungere tali obiettivi ci si prefigge di:</p> <p>1) gestire un controllo costante degli standard di efficienza ed efficacia del servizio 2) consolidare il sistema di monitoraggio della gestione delle regolarizzazioni per le pratiche Comunicazione unica 3) implementare e porre in essere un piano di riorganizzazione della gestione delle funzioni della CCIAA in tema di iscrizione Mediatori, Agenti di Commercio, Spedizionieri e Mediatori Marittimi 4) individuare ed attuare soluzioni organizzative adeguate per la gestione del periodo transitorio legato alla abolizione degli Albi Professionali.</p>	<p>1) Riduzione tempi di gestione regolarizzazioni</p> <p>2) Progettazione attività attuazione regolamenti direttiva servizi</p> <p>REGISTRO IMPRESE: 1) Tempo medio evasione domande/denunce iscrizione Ri/ Rea. 2) Riduzione del 100% pratiche in attesa di gestione diverse da pratiche PEC al 31/12/2011 (n. pratiche al 17/01/2012 pari a 188)</p> <p>3) Riduzione del 100% pratiche in attesa di gestione PEC inviate entro il 31/12/2011 all'esito del controllo Quality Check in stato CONTROLLO NON ESEGUITO (n. pratiche di questo tipo al 17/01/2012 pari a 869); da Scriba Pratiche Pec - filtro QCheck NE - LISTA.</p> <p>4) Mantenimento, entro tempi standard, della gestione delle regolarizzazioni.</p> <p>5) Organizzazione corsi formativi sul deposito dei bilanci.</p> <p>6) Attuazione piano riorganizzazione con forme di tutoraggio reciproche per integrazione conoscenze</p> <p>GRUPPO ARTIGIANATO: 1) Tempo medio di evasione pratiche assegnate al Gruppo artigiano. 2) Tempo medio di evasione delle pratiche assegnate al Gruppo SCIA. 3a) Mantenimento, entro tempi standard, della gestione delle regolarizzazioni 3b) Mantenimento, entro tempi standard, della gestione delle regolarizzazioni 4) Riduzione del 100% pratiche in attesa di gestione PEC all'esito del controllo Quality Check in stato CONTROLLO KO inviate al 31/12/2011 (n. pratiche al 17/01/2012 di questo tipo pari a 380); da Scriba Pratiche Pec - filtro QCheck KO - LISTA.</p> <p>GRUPPO ALBI E RUOLI 1) Assenza di ritardi nella pubblicazione degli elenchi dei protesti (Fonte: Lista pratiche evase REPR). 2) Attuazione piano riorganizzazione con forme tutoraggio reciproche per</p>	<p>1) n. 9 monitoraggi su gestione sospesi (escluso mesi di gennaio luglio e agosto) (Capo servizio)</p> <p>2) piano delle attività da inviare al dirigente di area entro il 13 febbraio 2012 (CS in collaborazione con RU)</p> <p>REGISTRO IMPRESE: 1) 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2012) 2) al 30/06/2012 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2011 deve essere nullo; al 31/12/2012 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2012 deve essere nullo. 3) al 30/06/2012 il n. schede inviate fino al 31/12/2011 deve essere nullo</p> <p>4) tempo medio sospensione pratiche per il Gruppo Ri e Rea < a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)</p> <p>5) n. 2 corsi formativi sul deposito dei bilanci</p> <p>6) relazione su attività svolte</p> <p>GRUPPO ARTIGIANATO: 1) 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2011- 31.01.2012) 2) 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2011- 31.01.2012) 3a) tempo medio di sospensione pratiche gruppo AA < a 12 gg.(fonte: Monitoraggio - Durata media sospensione) 3b) tempo medio di sospensione delle pratiche gruppo SCIA < a 15 gg. (fonte: Monitoraggio - Durata media sospensione) 4) al 30/06/2012 il n. schede inviate fino al 31/12/2011 deve essere nullo</p> <p>GRUPPO ALBI E RUOLI 1) Assenza di ritardi 2) relazione sulle attività svolte</p>

PROGETTO I20102 Continuazione azioni di riorganizzazione delle attività presso la sede distaccata di Viareggio e attivazione nuovi servizi UFFICIO/ RESPONSABILE Responsabile sede distaccata	RISULTATI ATTESI	TARGET
AZIONI 1) Prosegue la riorganizzazione servizi presso la sede di Viareggio, consolidando o rimodulando quelli esistenti, ovvero attivando nuovi servizi, in costante raccordo con i responsabili sede di Lucca, per valorizzare i servizi camerale tramite: a. informazione di primo livello (in sinergia con gli Uffici sede centrale), prevalentemente su appuntamento, su: finanziamenti, agevolazioni e attività formative espletate dagli Uffici camerale, sia sul territorio versiliese che presso la sede di Lucca; b. consulenza mirata alla miglior conoscenza del sito camerale che ne permetta l'utilizzo, sia in fase di ricerca delle informazioni, sia per accedere direttamente a servizi, modulistica etc.. Sarà sperimentato un servizio di informazione rivolto ai Consorzi per supportarne alcune criticità dagli stessi segnalate; In via sperimentale sarà attivato un servizio informazione su internazionalizzazione e promozione imprese, sia tramite predisposizione e aggiornamento di materiale informativo modalità cartacea che tramite informazioni dirette all'utenza. 2) Conclusione sperimentazione con l'amministrazione comunale della Versilia, prescelta nel 2010, modalità di messa a disposizione di un range di informazioni-accessi a dati e servizi 3) Sviluppo del servizio di conciliazione anche con il supporto di un'unità di personale aggiuntiva, selezionata dallo Sportello Conciliazione camerale. 4) Anche in collaborazione con i referenti istituzionali del territorio versiliese è prevista la valorizzazione sede distaccata mediante partecipazione a giornate informative e/o promozioni realizzate in Versilia o aventi la Versilia come oggetto d'interesse, ovvero mediante la partecipazione a organismi consultivi o d'altra natura, attivati da enti e istituzioni operanti in Versilia, in coordinamento con i competenti uffici/organismi della Camera di Commercio di Lucca 5) Utilizzo postazione polivalente, con criteri di efficienza/economicità, per rilascio visure e certificati RI; avviare, in forma sperimentale, l'utilizzo della stessa per formazione interna e assicurare il collegamento/interfaccia informativo e, se del caso, anche operativo, con i servizi erogati presso la sede di Lucca; 6) Realizzazione di una giornata informativa in Versilia sulla finanza etica.	1a) informative sui vari servizi camerale (incluso le informazioni di primo livello) erogate nell'annualità di riferimento (da collocare in una nuova apposita sezione della Intranet); 1b) partecipazione ad eventuali attività formative connesse (in materia di Direttiva servizi, fondo rotativo, Comunica, ADR ecc.) 1c) avvio sperimentale servizio informazioni 2) azioni svolte per avviare la sperimentazione 3a) Svolgimento conciliazioni 3b) riunioni di coordinamento con lo sportello di conciliazione 3c) realizzazione azioni promozionali 4) partecipazione alle riunioni degli organismi attivati (Consorzi della Versilia, Enti locali, società/associazioni partecipate) 5) Report sulle attività svolte 6) Realizzazione .	1a) almeno 100 1b) report finale. 1c) entro settembre 2) report finale entro novembre 3a) almeno 60 (Report utilizzo sala) 3b) Almeno 5 3c) almeno 2 4) almeno al 70% riunioni degli organismi attivati - report finale 5) Report al 30/6 e al 31/10 su attività svolte 6) entro il 31 ottobre
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO I20105 Adozione dei regolamenti per l'attuazione dello Statuto e misure per la semplificazione delle procedure UFFICIO/ RESPONSABILE Segreteria e protocollo AZIONI 1) Lo scorso anno è stata elaborata una proposta di riorganizzazione dell'ufficio tenendo conto sia di nuovi adempimenti normativi (trasparenza, privacy, nuove dichiarazioni sulle partecipate) che del confronto con altre Camere di Commercio; la proposta complessiva comprende varie azioni e riguarda tutti i rami dell'ufficio: segreteria di ente, segreteria degli organi, segreteria di direzione, protocollo, archivio. Quest'anno si pensa di iniziare ad attuarla per le parti di competenza della Segreteria con particolare riferimento al processo di formazione degli atti amministrativi (nuovo software, maggiore telematizzazione della procedura, riduzione e razionalizzazione degli atti amministrativi), all'albo on line (disciplinare e sua integrazione con il nuovo sistema di gestione degli atti), alla gestione delle partecipate (miglioramento del sistema di gestione delle informazioni anche per rendere meno gravose le comunicazioni da mandare ai vari soggetti), al ruolo di sulla trasparenza), alla razionalizzazione dello smistamento della posta elettronica. 2) A fine settembre 2011 sono stati emanati i regolamenti di attuazione del D.Lgs. n. 23 del 2001 che ha modificato la legge di riforma delle Camere di Commercio (L. 580/1993). Ciò ha reso necessario adeguare lo statuto camerale entro il 22 novembre 2011. Il nuovo statuto, elaborato anche tenendo conto di quanto prodotto dal sistema camerale (Gdl UTC e Gdl Unioncamere) richiede l'emanazione del regolamento di Giunta, la modifica del regolamento del Consiglio; inoltre le nuove modalità e tempistiche per il rinnovo degli organi richiedono l'elaborazione entro l'anno del regolamento per istituire la Consulta dei liberi professionisti e delle libere professioni affinché possa essere in carica al momento dell'avvio delle procedure di rinnovo (ottobre 2013).	1a) adozione nuovo sistema e nuovo programma per la gestione degli atti amministrativi con formazione dei collegi camerale 1b) applicazione nuovo processo formazione atti amministrativi: riduzione numero determinazioni 1c) redazione disciplinare per l'albo on line e sua attuazione per le delibere e gli atti di terzi e, per le determinazioni, previo avvio del nuovo software per gli atti amministrativi. 1d) verifica fattibilità e opportunità modifica banca dati intranet per nuove esigenze normative e non, con eventuale proposta alternativa. 1e) individuazione referenti per la privacy ed elaborazione di almeno una proposta di modifica della politica camerale in materia. 1f) collaborazione con addetti ufficio Protocollo attività di cui al punto 2a della scheda E30101 2a) proposta modifica regolamento di consiglio alla luce del nuovo statuto 2b) proposta regolamento per la Giunta alla luce del nuovo statuto 2c) proposta regolamento Consulta liberi professionisti e libere professioni previo confronto con altre CCAA della Toscana e non	1a) entro l'anno 1b) riduzione numero determinazioni entro luglio 1c) albo on line entro primo semestre e attuazione per le delibere e gli atti di terzi e, per le determinazioni, previo avvio del nuovo sw 1d) verifica ed eventuale proposta 1e) individuazione referenti per la privacy ed elaborazione di almeno una proposta di modifica della politica camerale in materia. 1f) report finale. 2a) proposta modifica regolamento di consiglio alla luce del nuovo statuto 2b) proposta regolamento per la Giunta alla luce del nuovo statuto 2c) proposta regolamento Consulta liberi professionisti e le libere professioni

<p>PROGETTO I20108 Riforma Pubblica Amministrazione e trasparenza - Contenimento spese 2012 UFFICIO/ RESPONSABILE Ragioneria AZIONI 1) Contenimento spese 2012: Supporto contabile alle attività di monitoraggio e controllo rispetto limiti di spesa. 2) Operatività Sistema SIOPE per il monitoraggio dei conti pubblici dal 1/01/2012: attività finalizzate al corretto utilizzo della procedura e dei nuovi codici gestionali, rapporti con Infocamere ed Istituto cassiere, razionalizzazione operazioni contabili (gestione tempestiva dei provvisori di entrata e di spesa, ecc.) 3) Coordinamento contabilità e dati Bilancio di esercizio con Società controllate, anche ai fini del Bilancio consolidato di Ente e del Sistema camerale. 4) Verifiche e analisi sui conti gestione 2011 resi disponibili dalle varie Esattorie: implementazione sistema di controllo, integrazioni e verifiche in collaborazione con l'Ufficio Diritto Annuale, finalizzati alla parificazione/invio alla Corte dei Conti</p>	<p>1a) Individuazione modalità di monitoraggio costi, anche con riferimento ai piani triennali di risparmio (in collaborazione con uffici interessati) 1b) Relazione contabile finale sul rispetto dei limiti e/o economie (in collaborazione con uffici interessati). 2a) Definizione attività funzionali al corretto utilizzo procedura SIOPE e relativi tempi 2b) Attuazione attività e relazione finale al 31.12 su utilizzo procedura (criticità e miglioramenti) 3a) Incontri con uffici amministrativi e contabili delle Società interessate per verifiche e coordinamento piano dei conti ed attività contabili 3b) Relazione sulle attività di coordinamento adottate. 4a) Elaborazione file incassi suddivisi per concessione finalizzati alla verifica dei conti di cassa 4b) Inserimento dati e esportazione informatica per l'analisi e verifica conto di diritto finalizzato al riscontro del residuo credito 4c) Controllo finale, in collaborazione con l'Ufficio Diritto Annuale, e successiva comunicazione/invio alla Corte dei conti</p>	<p>1a) entro 15/4. 1b) Relazione contabile finale (in collaborazione con uffici interessati). 2a) entro febbraio 2012 2b) Attuazione attività e relazione finale al 31.12 su utilizzo procedura (criticità e miglioramenti) 3a) entro marzo 2012 3b) Relazione sulle attività di coordinamento adottate. 4a) elaborazione file incassi 4b) realizzazione 4c) entro 60 giorni dall'approvazione del bilancio (19 maggio)</p>
<p>BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO I2</p>	<p>ONERI PROVENTI INVESTIMENTI</p>	<p>euro 11.500,00 euro 0,00 euro 17.000,00</p>

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I3	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente (obiettivo a valenza trasversale)	dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento dei procedimenti/processi monitorati.	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	sono considerati miglioramenti l'implementazione di nuove procedure, le modifiche alle procedure con motivati effetti positivi nonché miglioramenti rispetto al target predefinito
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Miglioramento della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale	per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del quinquennio 2010-2012; per la riscossione coattiva: confronto tra la media delle percentuali di riscossione dei ruoli emanati nel triennio 2007-2008-2009 con quella dei ruoli emanati negli anni 2010-2011-2012	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella 2010; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati nel triennio 2007-2009 e la percentuale riscossione al 31.12.12 ruolo emanato 2010 (rif. anno 2008)	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella biennio 2010-2011; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati nel triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008) e 2011 (anno 2009).	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella biennio 2010-2012; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati nel triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008), 2011 (anno 2009) e 2012 (2010)	per la riscossione spontanea: riscosso spontaneamente fino al momento del ruolo/ dovuto determinato all'emanazione ruolo per la riscossione coattiva: calcolata al 31.12. del secondo anno successivo all'emanazione In realtà, data la congiuntura economica negativa, c'è la forte possibilità di un decremento della riscossione (già indicazioni per la spontanea nel 2010 e 2011)
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Mantenimento degli oneri di funzionamento del centro Servizi Generali	max +5% rispetto al 2009, accrescendo la qualità e la sostenibilità ambientale degli acquisti	incremento netto (no variazione imposte e versamenti obbligatori) del 2% rispetto all'esercizio 2009	incremento netto (no variazione imposte e versamenti obbligatori) del 3% rispetto all'esercizio 2009	incremento netto (no variazione imposte e versamenti obbligatori) del 4 % rispetto al 2009	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	la definizione avverrà all'interno dei progetti annuali e si terrà conto solo degli indicatori legati alle azioni migliorative.
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia	adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	la definizione avverrà all'interno dei progetti annuali e si terrà conto solo degli indicatori legati alle azioni migliorative.
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate	realizzazione	adozione di soluzione tecnica per la gestione univoca dei dati rilevanti sulle partecipate	Adozione di un sistema di governance per il controllo sulle partecipate in base agli articoli 15 lettere j e m, 26 e 27 dello Statuto camerale	messa a regime del sistema di governance	

PROGRAMMA I301	<p>MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE ATTIVITÀ CORRENTI.</p> <p>Per l'Area Anagrafica certificativa il programma comprende tutte quelle iniziative volte a realizzare un miglioramento qualitativo del servizio reso, quali: il rigoroso rispetto dei tempi di evasione (anche per le pratiche artigiane e degli albi), la riduzione dei sospesi e della tempistica di gestione delle regolarizzazioni, l'impostazione di sistemi di rilevazione della qualità dei dati.</p> <p>Per l'Area Amministrazione e Personale il programma comprende iniziative volte a gestire gli acquisti dell'ente nell'ottica dell'efficienza e dell'efficacia, unite alla sostenibilità ambientale. Comprende inoltre tutte le possibili azioni volte all'automatizzazione dei flussi, con passaggio dal cartaceo alle forme di documentazione telematica (es. mandato e reversale elettronici, gestione fattura elettronica), nonché le azioni di razionalizzazione e snellimento dei processi per recuperare efficienza (es. pagamento fornitori, razionalizzazione architettura rete informatica, diffusione e applicazione principi organizzazione snella) e le azioni volte al miglioramento dei servizi e alla gestione e condivisione delle informazioni e delle contabilità (es. standardizzazione procedure in genere, modalità imputazione costi/ricavi, diffusione dati contabili analitici, facilitazione/unificazione accessi banche dati, individuazione standard qualitativi per i clienti, miglioramento reportistica contabile in senso lato – competenza e cassa). Il programma comprenderà anche ogni possibile azione volta al monitoraggio e al miglioramento della riscossione spontanea - nell'ottica di costruzione di un rapporto di collaborazione con il contribuente - e della riscossione coattiva.</p> <p>Per l'Area del Segretario generale la governance delle società partecipate acquisisce nel tempo maggiore peso politico ed economico per l'Ente, pertanto è necessario costituire un unico punto di riferimento normativo e gestionale che, in un'ottica di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione camerale, garantisca risposte tempestive e puntuali, migliorando il percorso già intrapreso nel passato.</p> <p>Trasversalmente a tutte le Aree, in un'ottica di valorizzazione del metodo di "approccio trasversale", teso a promuovere la interoperabilità tra le Aree e gli Uffici, nell'attuazione di progetti di particolare rilievo strategico per l'Ente, il programma comprende le azioni di adeguamento dei compiti e di riorganizzazione interna al fine di garantire il necessario supporto in occasione delle richieste e/o della realizzazione di specifici progetti ad opera degli altri uffici camerali.</p>
PROGRAMMA I302	<p>CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE CAMERALE.</p> <p>Il programma comprenderà tutti gli interventi di valorizzazione degli immobili e di manutenzione delle dotazioni, comprese quelle impiantistiche ed informatiche, con attenzione agli aspetti della sostenibilità ambientale, in particolare verifica/miglioramento delle prestazioni energetiche. Comprenderà anche i possibili miglioramenti in ordine alla gestione dell'inventario</p>
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO I30101 Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni inerenti il personale</p> <p>UFFICIO/ RESPONSABILE Personale</p> <p>AZIONI 1) Nel corso dell'anno 2011 l'ufficio Personale ha sistemato la documentazione contenuta nei fascicoli personali di alcuni dipendenti, a partire dal completamento della stesura dei contratti individuali di lavoro per i dipendenti che ancora non li hanno firmati e dalla verifica della coerenza fra i contratti firmati e le attuali modalità di lavoro. Nel 2012 si intende proseguire l'attività di sistemazione dei fascicoli personali, aggiornare i contratti individuali per coloro che hanno cambiato ufficio e/o mansioni, migliorare lo stato matricolare che viene stampato dalla intranet, rivedere le indennità di anzianità effettuando il calcolo preciso al 31/12/2010. Si intende inoltre procedere nella diffusione dei principi dell'organizzazione snella e del metodo delle 5S. 2) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>	<p>1a) completamento aggiornamento contratti individuali per dipendenti che hanno cambiato ufficio e/o mansioni 1b) sistemazione fascicoli personali 1c) miglioramento stato matricolare intranet: revisione impostazione informatica tesa ad un report esaustivo di tutte le informazioni sullo stato matricolare da inserire nel fascicolo personale 1d) revisione modalità di calcolo indennità di anzianità al 31/12/2010 1e) diffusione principi organizzazione snella 2a) Completamento di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale e categorie protette 2b) Fornitura mensile dati inerenti presenze personale per Camera, Lucca Promos, Lucca Intec, cooperativa Nuovi Orizzonti, Infocamere 2c) Pubblicazione sul sito camerale dati presenza e assenza personale Camera. Da monitorare tempi altri adempimenti trasparenza per eventuale implementazione 2d) Invio all'Inpdap pratiche previdenziali riscatto e ricongiunzione 2e) Stesura contratti di lavoro personale tempo determinato e tempo indeterminato. 2f) Processo di valutazione prestazioni</p>	<p>1a) 100% contratti personale tempo indeterminato 1b) sistemazione di almeno 10 fascicoli personali 1c) report esaustivo di tutte le informazioni sullo stato matricolare da inserire nel fascicolo personale 1d) entro ottobre 1e) almeno 1 ufficio scelto dai dirigenti con riunioni da svolgersi entro luglio 2a) Completamento nei termini previsti - report finale con dettaglio tipologie 2b) entro il 15 del mese successivo al mese di lavoro che viene pagato 2c) Pubblicazione sul sito entro il 10 di ogni mese 2d) entro 3 mesi dalla loro richiesta 2e) Stesura contratti entro un mese da assunzioni e/o modifiche del rapporto di lavoro 2f) rispetto della tempistica concordata</p>

PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO I30103 Implementazione e razionalizzazione funzionalità informatiche</p> <p>UFFICIO/ RESPONSABILE Provveditorato gruppo Funzioni informatiche</p> <p>AZIONI Per l'anno 2012 verranno seguite le seguenti linee operative al fine di migliorare il Sistema Informativo/Informatico: 1) Ecosostenibilità ambientale e risparmio energetico: si intensificherà l'attenzione alla promozione degli acquisti "verdi" nonché alla divulgazione di comportamenti attenti al risparmio energetico, attraverso una serie di criteri da adottare ed azioni da porre in essere nella logica di un utilizzo delle risorse improntato alla riduzione dei consumi/rispetto ambientale: individuazione ed eventuale applicazione di possibili regole atte a realizzare risparmio energetico/sostenibilità ambientale (ad esempio risparmi sulle stampe, acquisti in linea con le regole di ecosostenibilità, etc.) 2) Razionalizzazione utilizzo risorse informatiche: si attueranno iniziative tese a una maggiore efficienza nell'uso della posta elettronica (la centralizzazione della stessa e applicazione di appropriate regole d'uso) e alla riorganizzazione delle cartelle condivise di 3) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Ammin</p>	<p>1a) proposta azioni, criteri/regole di comportamenti lavorativi per risparmio 1b) realizzazione attività centralizzate 1c) divulgazione criteri a tutti gli uffici camerati 1d) relazioni costi/utilizzi stampanti multifunzione 1e) report su acquisti verdi effettuati a Dirigente e Posizione Organizzativa 2a) elaborazione proposta ai dirigenti 2b) divulgazione criteri per ottimizzare uso posta elettronica 2c) relazione finale sulle azioni portate a termine e sui risultati conseguiti 3a) N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. 3b) Gestione fatture: rispetto termine di 30 ovvero 60 (Infocamere) giorni per il pagamento delle fatture (in collaborazione con Uffici Ragioneria e Provveditorato). Nel commento indicare il numero di fatture registrate e la tipologia di controlli (C.I.G. - D.U.R.C. - D.A.) 3c) Gestione toner: sostituzione tempestiva</p>	<p>1a) entro 15 marzo 1b) entro 10 giorni dall'approvazione dei dirigenti. 1c) entro 30 giorni dall'approvazione dei dirigenti. 1d) relazioni al 30.06 e al 31.12 1e) report al 30 settembre 2a) entro marzo 2b) entro 30 giorni dall'approvazione dei dirigenti. 2c) relazione finale 3a) 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute) 3b) Gestione fatture: rispetto termine di 30 ovvero 60 (Infocamere) giorni per il pagamento delle fatture (in collaborazione con Uffici Ragioneria e Provveditorato). Nel commento indicare il numero di fatture registrate e la tipologia di controlli (C.I.G. - D.U.R.C. - D.A.) 3c) sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta 3d) N. acquisti dell'anno attraverso MEPA e altre centrali di acquisto</p>
<p>PROGETTO I30104 Azioni per il miglioramento dell'efficienza nelle attività contabili, anche attraverso l'automazione delle procedure.</p> <p>UFFICIO/ RESPONSABILE Ragioneria</p> <p>AZIONI 1) Proseguimento lavori di razionalizzazione di attività elementari e/o procedure, anche mediante l'utilizzo di nuove procedure informatiche (ad es: Nuove applicazioni gestione stipendi e relativi adempimenti contributivi e fiscali; E-mens, F24, 770 mensilizzato; gestione IFR e TFR; riorganizzazione Cartella G/Ecoraper, in collaborazione con Uffici Personale e Provveditorato, nuova release Oracle per adeguamento funzionalità) 2) Definizione ed applicazione razionalizzazione processo dell'Assestamento di Bilancio, con abbreviazione tempi e semplificazione attori 3) Razionalizzazione attività e processi contabili, compresa procedura fatture passive (anche a livello informatico), in collaborazione con l'ufficio Provveditorato. 4) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>	<p>1a) Piano di azione 1b) Realizzazione attività previste e relazione conclusiva sui miglioramenti apportati. 2a) Definizione proposta di razionalizzazione procedura (in collaborazione con Ufficio Programmazione e controllo) 2b) Attuazione semplificazioni, previa approvazione della Dirigenza, nei tempi utili per l'Assestamento di Bilancio 2012 3a) Individuazione possibili azioni (in collaborazione con Ufficio Provveditorato) 3b) Attuazione misure di razionalizzazione individuate, anche per garantire il pagamento fatture a 30 gg. medi (o altro termine fissato es: per anticipazione di cassa): report su attività svolte e su tempi medi di pagamento</p> <p>4a) Erogazione contributi: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 sul 100% dei contributi 4b) Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1 4c) Pagamento oneri tributari, fiscali e contributivi e produzione relative denunce: nei rispettivi termini 4d) Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti 4e) Attività amministrative Lucca Intec - Evasione richieste</p>	<p>1a) Piano di azione entro 28/2 1b) Realizzazione attività previste e relazione conclusiva sui miglioramenti apportati. 2a) Definizione proposta entro 15 maggio (in collaborazione con Ufficio Programmazione e controllo) 2b) Attuazione semplificazioni nei tempi utili per l'Assestamento di Bilancio 2012: luglio 3a) Individuazione possibili azioni (in collaborazione con Ufficio Provveditorato) entro dicembre 3b) Attuazione misure per garantire il pagamento fatture a 30 gg. medi (o altro termine fissato es: per anticipazione di cassa): report su attività svolte e tempi medi di pagamento 4a) rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 sul 100% dei contributi 4b) rispetto termini fissati nella procedura dell'obiettivo n. 1 4c) Pagamento nei rispettivi termini - report finale con dettaglio tipologie e assenza sanzioni 4d) Evasione nei termini richiesti - report finale con dettaglio tipologie 4e) Evasione richieste come da report finale dettagliato allegato</p>

<p>PROGETTO I30106 Azioni per migliorare gestione diritto annuale UFFICIO/ RESPONSABILE Diritto annuale AZIONI 1) Verifiche e analisi sui conti gestione 2011 resi disponibili dalle varie esattorie; implementazione sistema di controllo, integrazioni e verifiche in collaborazione con l'Ufficio Ragioneria, finalizzato alla ad un controllo sui ruoli 2) Altre azioni volte a migliorare la riscossione e i rapporti con il contribuente anche attraverso il confronto con le iniziative sperimentate dalla Camera di Venezia ed eventualmente da altre Camere (informazioni su attività promozionale attivata, revisione contenuti sollecito, coinvolgimento dei professionisti nell'attività di sollecito, analisi mancati recapiti informative/solleciti etc). 3) Verifiche delle Comunicazioni di inesigibilità pervenute da Equitalia, dopo il lavoro di studio/analisi svolto negli anni 2010 e 2011 sulle possibili modalità di controllo e la sperimentazione dei controlli fatta nel 2011 e azioni di monitoraggio dei rapporti con Equitalia presso i possibili interlocutori 4) Emanazione ruolo anno 2010 al verificarsi delle pre-condizioni tecniche 5) Definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>	<p>1a) completamento prime verifiche sul conto gestione di cassa 1b) acquisizione chiarimenti/integrazioni dalle varie esattorie, funzionali al completamento dei controlli 1c) controllo finale, in collaborazione con l'Ufficio Ragioneria, e successiva comunicazione/invio alla Corte dei conti 2a) proposta azioni proattive, previa acquisizione informazioni da CCIAA Venezia ed eventualmente da altre Camere 2b) realizzazione delle attività che decideremo di intraprendere 3a) Attivazione verifiche comunicazioni (data notifica - documentazione procedure esecutive - motivazione assenza procedure esecutive - motivazione spese) 3b) Gestione posizioni per cui è pervenuta risposta (esame, inserimento in banca dati, rilevazione eventuali criticità) 4) Emanazione ruolo diritto 2010 5a) Riesame in autotutela entro 30 giorni dalla richiesta di sgravio della cartella esattoriale 5b) Gestione contenzioso: incremento delle sentenze con esito positivo 5c) Incassi da sollecito 2012 (su diritto omesso 2011 - dati fino a dicembre 2012) 5d) Evasione risposte all'utente per e-mail 5e) Elaborazione report riscossione spontanea per target pluriennale 2012 e report riscossione coattiva per target pluriennale 2012 (dati disponibili) al 31/12/2012 5f) Controlli sull'esattezza delle misure del diritto annuale dovuto (riscosso spontaneamente e/o nella fase di emanazione ruolo), con particolare riferimento alle società con importi minimi, di cui con fatturato a zero o non presente 5g) Analisi periodica "versamenti non attribuiti" per rimborsi attribuzione.</p>	<p>1a) completamento entro 20 giorni dall'ultimo aggiornamento disponibilità dati in Rendiweb 1b) realizzazione 1c) entro 60 giorni dall'approvazione del bilancio (19 maggio) 2a) entro 15 febbraio 2b) realizzazione 100% attività 3a) verifiche per almeno 300 posizioni 3b) Gestione di almeno il 50% delle posizioni per cui è pervenuta risposta 4) entro 31/10/2012 5a) entro 30 giorni dalla richiesta di sgravio della cartella esattoriale 5b) esito positivo per almeno il 70% delle sentenze delle Commissioni Tributarie comunicate nell'anno 5c) almeno il 10% del credito al dicembre 2011 (dato da consuntivo). Nel commento specificare le azioni fatte per aumentare l'efficacia del sollecito. 5d) entro 3gg dalla richiesta 5e) report riscossione spontanea al momento emanazione ruolo; report riscossione coattiva al 31/12/2012 5f) Controlli sull'esattezza delle misure del diritto annuale dovuto (riscosso spontaneamente e/o nella fase di emanazione ruolo), con particolare riferimento alle società con importi minimi, di cui con fatturato a zero o non presente 5g) Analisi periodica "versamenti non attribuiti" per rimborsi, attribuzione...</p>
<p>PROGETTO I30107 Azioni per favorire la dematerializzazione della corrispondenza in entrata ed in uscita UFFICIO/ RESPONSABILE Segreteria e Protocollo AZIONI 1) Negli anni scorsi la Camera di Commercio ha decentralizzato la protocollazione in uscita, esternalizzato l'affrancatura ed attivato la pec per tutti i colleghi; quest'anno ci si propone di elaborare una proposta che permetta progressivamente di decentralizzare la posta in uscita e di dematerializzarla partendo dall'analisi delle motivazioni per cui i colleghi utilizzano la comunicazione cartacea per arrivare all'elaborazione ed attuazione, almeno per alcuni uffici, di soluzioni che permettano di sostituire la comunicazione cartacea con quella elettronica. 2) Per permettere un'efficace ed efficiente dematerializzazione dei flussi di comunicazioni in entrata ed in uscita il software di gestione documentale (Prodigi) deve essere modificato al fine di eliminare gli ostacoli che impediscono un uso esteso della pec, della raccomandata on line e di altri mezzi di comunicazione telematica; inoltre il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) pone delle regole che investono i modelli utilizzati per si propone di elaborare una proposta per adeguare il sistema di gestione documentale a queste esigenze, di sfruttare al massimo le potenzialità di Prodigi e di sensibilizzare i colleghi per favorire la dematerializzazione degli atti.</p>	<p>1a) verifica fattibilità raccomandata on line e pec in sostituzione della raccomandata cartacea. Elaborazione proposta di applicazione. 1b) aumento n. pec rispetto al 2011 1c) elaborazione proposta per la dematerializzazione degli atti giudiziari. 2a) elaborazione proposta per migliorare il sistema di gestione documentale. 2b) organizzazione giornate per promuovere le varie forme di dematerializzazione attualmente possibili presso i colleghi con relativa produzione di vademecum 2c) caricamento su Prodigi di pec di nuove società</p>	<p>1a) Elaborazione proposta di applicazione entro aprile. 1b) > di 227 (dato pec 2011) 1c) proposta dematerializzazione atti giudiziari. 2a) elaborazione proposta 2b) organizzazione di 2 giornate 2c) caricamento su Prodigi di 200 pec di nuove società</p>

<p>PROGETTO I30108 Azioni per il miglioramento dell'efficienza/efficacia delle procedure inerenti le acquisizioni di beni, servizi e lavori.</p> <p>UFFICIO/I RESPONSABILE Provveditorato</p> <p>AZIONI 1) Organizzazione controlli e analisi/attuazione altri adempimenti in materia di appalti anche a supporto degli affidamenti effettuati dagli altri uffici, con individuazione e segnalazione possibili semplificazioni 2) Verifica opportunità/possibilità di incrementare acquisti ecosostenibili e/o tramite Consip/Mepa 3) Attività di inserimento nuova unità assunta: affiancamento da parte del personale già in servizio per il trasferimento delle conoscenze necessarie allo svolgimento dell'attività ordinaria e riorganizzazione compiti, anche in applicazione dei principi dell'organizzazione snella 4) Razionalizzazione attività e processi contabili, compresa procedura fatture passive (anche a livello informatico), anche in collaborazione con Ufficio Ragioneria 5) Implementazione nuova procedura di acquisto di beni e servizi, funzionale alla Relazione di cui all' art. 26 c.4 L. 488/99 e alla luce della recente normativa sulla spending 6) Mantenimento livello standard di attività ordinaria</p>	<p>1a) Aggiornamento Intranet e modulistica per l'Ente</p> <p>1b) Attivazione modalità di controllo in esecuzione alla Determina del Segretario Generale n. 445 del 29/11/2011</p> <p>2a) Incremento acquisti tramite Consip/Mepa rispetto al 2011, previa verifica convenienza economica, con relativo commento: monitoraggio periodico sito Consip e Mepa</p> <p>2b) Incremento acquisti ecosostenibili rispetto al 2011 con relativo commento</p> <p>3a) Acquisizione autonomia da parte della nuova unità assunta</p> <p>3b) Relazione finale sulla riorganizzazione attuata</p> <p>4a) Individuazione possibili azioni (anche in collaborazione con Uff. Ragioneria)</p> <p>4b) Attuazione misure razionalizzazione individuate</p> <p>5a) analisi tipologia acquisti Ente per Relazione 2011 e impostazione adempimenti 2012</p> <p>5b) elaborazione proposta nuova procedura, in collaborazione con l'ufficio Programmazione e controllo</p> <p>5c) diffusione nuova procedura agli uffici e sua sperimentazione, in collaborazione con l'ufficio Programmazione e controllo</p> <p>6a) N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. Contratti in scadenza.</p> <p>6b) Manutenimento/miglioramento funzionalità immobili camerati ed altre richieste avanzate dai colleghi sulla intranet</p> <p>6c) Aggiornamento annuale dell'inventario</p>	<p>1a) Aggiornamento Intranet e modulistica entro 1 mese dall'entrata in vigore nuova normativa o dalla decisione di modifiche procedurali</p> <p>1b) Relazione finale su controlli</p> <p>2a) Incremento acquisti tramite Consip/Mepa rispetto al 2011, previa verifica convenienza economica, con relativo commento: monitoraggio periodico sito Consip e Mepa</p> <p>2b) Incremento acquisti ecosostenibili rispetto al 2011 con relativo commento</p> <p>3a) Acquisizione, da parte nuova unità assunta, livello di autonomia pari a a "pienamento autonomo" (su una scala: autonomia inadeguata; parzialmente autonomo; pienamente autonomo; superiore alle aspettative) sulle procedure e compiti di competenza individuali, mediante verifica da parte del resp. ufficio</p> <p>3b) Relazione finale entro 30 giugno</p> <p>4a) entro dicembre</p> <p>4b) Attuazione misure anche per garantire il pagamento a 30 gg. in media od altro termine fissato in caso di anticipazione di cassa: report su misure adottate e tempo medio pagamento (in collaborazione con Ufficio Ragioneria)</p> <p>5a) analisi tipologia acquisti Ente per Relazione 2011 e impostazione adempimenti 2012</p> <p>5b) entro giugno</p> <p>5c) diffusione nuova procedura agli uffici e sua sperimentazione, in collaborazione con l'ufficio Programmazione e controllo</p> <p>6a) Risultato atteso 1 o > di 1. Nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute</p> <p>6b) prima proposta soluzione entro 30 gg dalla definizione dell'esigenza per interventi significativi e 1 settimana per piccoli interventi di manutenzione e forniture</p> <p>6c) Aggiornamento annuale inventario entro il termine di approvazione del Bilancio di esercizio. Nel commento specificare le modalità di acquisizione dati (XAC o altro) e il n. matricole inventario assegnate nel 2012</p>
<p>PROGETTO I30202 Revisione del patrimonio esistente anche in chiave di sostenibilità ambientale e sicurezza e revisione generale dell'inventario</p> <p>UFFICIO/I RESPONSABILE Provveditorato</p> <p>AZIONI Negli ultimi 2 anni la Camera di Commercio si è impegnata attivamente in un progetto rivolto al miglioramento delle prestazioni energetiche delle due sedi sia per la parte edile che per gli impianti. Diverse azioni sono state avviate e concluse nel corso dell'anno passato, con l'ausilio di un consulente esperto in impiantistica termotecnica e risparmio energetico, che ha individuato le azioni più significative che tenessero conto del miglior rapporto tra risparmio energetico, impatto ambientale e costi.</p> <p>1) Nel 2012 si provvederà ad effettuare un'analisi della disponibilità economica, considerata la normativa sul contingentamento della spesa pubblica, per l'esecuzione di manutenzioni straordinarie. Successivamente saranno individuati i lavori e le manutenzioni prioritari. A titolo esemplificativo si individuano: a) lavori mezzanino tra 2° e 3° piano riguardanti sostituzione controsoffitti-corpi illuminanti- revisione infissi b) revisione Piazza della Cervia d) altri: motorizzazione tende, ecc.</p> <p>2) A completamento del progetto 2010 intitolato "Revisione dell'inventario con riferimento a dati di bilancio": risulta utile procedere ad una verifica sull'opportunità di una revisione dell'inventario (sia in termini di tempo del personale che risulterebbe impegnato nel progetto che di costi) al fine di individuare quantità e localizzazione dei beni presenti all'interno dell'Ente. Il progetto consiste nell'individuazione della metodologia e delle diverse fasi, anche attraverso acquisizione di esperienze di altri Enti, con avvio entro l'anno del censimento dei beni, dopo avere valutato gli impatti come tempi e come costi.</p>	<p>1a) Presentazione proposta lavori e manutenzioni da ritenere prioritari</p> <p>1b) Piano di azione</p> <p>1c) Conclusione lavori ritenuti prioritari sull'abase del valore</p> <p>2a) Individuazione metodologia e verifica costi e opportunità per revisione dell'inventario, con proposta</p> <p>2b) Eventuale incarico a società esterna per il rilevamento dei beni</p>	<p>1a) entro 15 febbraio</p> <p>1b) Piano di azione: entro 10 luglio</p> <p>1c) Conclusione 80% lavori, sull'abase del valore, ritenuti prioritari</p> <p>2a) entro giugno</p> <p>2b) entro settembre</p>
<p>BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO I3</p>	<p>ONERI PROVENTI INVESTIMENTI</p>	<p>euro 16,000,00 euro 0,00 euro 95,000,00</p>

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
OBIETTIVO STRATEGICO I4	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE				
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"	revisione	1) implementazione della relazione sulle performance 2) sperimentazione nuovo sw per la gestione del ciclo delle performance.	1) affinamento definitivo della mappatura dei processi camerali 2) prosecuzione e affinamento sperimentazione nuovo sw per la gestione del ciclo delle performance.	adozione nuovo sw	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive	report annuale	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	
INDICATORE DI EFFICACIA	RISULTATO ATTESO AL 2014	TARGET ANNO 2012	TARGET ANNO 2013	TARGET ANNO 2014	NOTE
Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera	implementazione	1) assegnazione obiettivi coerenti con quelli camerali per una delle 2 partecipate. 2) impostazione sistema di monitoraggio sullo stato di avanzamento degli obiettivi	affinamento del sistema allargato di programmazione e controllo	estensione del sistema anche all'altra partecipata.	
PROGRAMMA I401	<p>SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO.</p> <p>Comprende le iniziative tese a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione delle attività dell'ente in un'ottica di "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA", ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale degli obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.</p>				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2012	RISULTATI ATTESI	TARGET
<p>PROGETTO I40101 Ciclo di gestione della performance UFFICIO/ RESPONSABILE Programmazione e controllo AZIONI 1) Ciclo di gestione della performance. A conclusione dell'impegnativa attività, avviata nel 2011, di predisposizione dei nuovi documenti programmatici introdotti dalla riforma Brunetta (Ciclo di gestione della performance; Piano triennale della performance; Sistema di misurazione e valutazione), nel corso dell'anno l'ufficio sarà impegnato ad elaborare la prima Relazione sulle performance, il documento conclusivo dell'intero ciclo delle performance. Continua anche per quest'anno la partecipazione della Camera al gruppo di lavoro coordinato da Unioncamere nazionale/Infocamere per la creazione di un sw che gestisca l'intero ciclo di gestione della performance. Si prevede un'intensa attività di sperimentazione del nuovo sw che coinvolgerà in prima battuta l'ufficio, ma che comporterà, nel corso dell'anno, il coinvolgimento della struttura anche mediante percorsi formativi. Peraltro l'ufficio sarà impegnato anche mantenere/gestire in contemporanea l'attuale sw "dyna". 2) Semplificazione modalità di definizione dell'assestamento e preconsuntivo. Si rende necessario procedere ad una revisione delle procedure, attualmente in uso, per la definizione dell'assestamento e del preconsuntivo, nell'ottica di una decisa semplificazione/alleggerimento per tutti gli uffici camerari. 3) Controllo strategico: a seguito dell'esperienza maturata con la prima impostazione dei 4 report (2 di carattere direzionale e 2 di carattere operativo) è necessario procedere ad un'analisi, previo confronto con altre Camere, ed al perfezionamento degli stessi. 4) Al fine di rendere facilmente fruibile dalla struttura tutto il materiale relativo al ciclo di gestione della performance, si prevede la realizzazione di un sito internet. 5) Benchmarking tra CCIAA toscane: partecipazione Gdl e sviluppo/perfezionamento delle procedure. 6) implementazione nuova procedura di acquisto di beni e servizi, funzionale alla relazione ex art. 26 c.4 L. 488/99</p>	<p>1a) Elaborazione proposta prima Relazione sulla performance 1b) Partecipazione al Gdl nazionale e sperimentazione nuovo programma Febe con trasmissione suggerimenti migliorativi a IC 1c) Organizzazione giornata trasparenza previa decisione del SG 2a) Definizione proposta razionalizzazione procedura di assestamento 2b) Attuazione semplificazioni, previa approvazione da parte della dirigenza, in tempo utile per l'Assestamento di Bilancio 2012 2c) Definizione proposta razionalizzazione procedura di preconsuntivo 3) Miglioramento dei report previa verifica presso altre Camere 4) ulteriore arricchimento cartella condivisa in intranet 5a) definizione mappatura processi 5b) invio dati report bench 6a) elaborazione proposta nuova procedura 6b) diffusione nuova procedura agli uffici e sua sperimentazione 6c) elaborazione e trasmissione relazione ex art. 26 c.4 L. 488/99</p>	<p>1a) Relazione sulla performance entro giugno 1b) Partecipazione al Gdl nazionale e sperimentazione nuovo programma Febe con trasmissione suggerimenti migliorativi a IC 1c) entro ottobre (in collab. con PO Affari generali e URE) 2a) proposta entro il 15 maggio (in collaborazione con uff. Ragioneria) 2b) Attuazione semplificazioni in tempo utile per l'Assestamento di Bilancio 2012 -luglio 2c) proposta entro giugno 3) verifica con almeno 2 Camere e report finale 4) report finale 5a) definizione mappatura processi 5b) invio entro i termini richiesti 6a) entro giugno (in collaborazione con l'ufficio Provveditorato) 6b) realizzazione 6c) elaborazione e trasmissione relazione ex art. 26 c.4 L. 488/99</p>
<p>PROGETTO I40102 Sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camere UFFICIO/ RESPONSABILE Programmazione e controllo AZIONI Alla luce delle Linee guida elaborate da Unioncamere nazionale per l'applicazione alle Camere della Riforma Brunetta, nelle quali viene spesso specificato che il ciclo di gestione delle performance è riferito al cosiddetto "sistema allargato" ovvero l'insieme degli enti strumentali dell'Ente camerale, comprese le società esterne rispetto alle quali l'Ente ha un ruolo rilevante di governo, nasce la necessità di implementare un sistema di monitoraggio sullo stato di avanzamento dei progetti inseriti all'interno della RPP 2012 camerale.</p>	<p>1) definizione proposta sistema di monitoraggio 2) implementazione monitoraggio previa approvazione del SG</p>	<p>1) proposta entro marzo 2) implementazione monitoraggio previa approvazione del SG</p>
BUDGET 2012 OBIETTIVO STRATEGICO E2	ONERI	euro 12.700,00
	PROVENTI	euro 0,00
	INVESTIMENTI	euro 0,00

4.3 La mappatura dei processi

Nell'ambito dell'obiettivo trasversale che annualmente viene assegnato a tutta la struttura l'Ente ha individuato alcuni procedimenti/procedure sui quali garantisce all'utenza determinati livelli di servizio (definiti con i tempi dichiarati) ricercando contestualmente economie di gestione.

Il monitoraggio sui risultati raggiunti verificato mediante indicatori di efficacia/efficienza avviene a cadenza annuale ed incide sul grado di raggiungimento dell'obiettivo trasversale.

Nel corso del 2012, come ogni anno, la Camera partecipa al progetto di benchmarking tra le Camere della Toscana (che oltre alle dieci Camere toscane include anche le Camere di Venezia e Padova), che per quest'anno, oltre alla consueta attività di continuo affinamento/miglioramento degli indicatori individuati ai fini del confronto tra Camere, prevede un'attività tesa a cercare una migliore definizione del sistema di mappatura dei processi condiviso tra tutte le Camere partecipanti e sperimentato nel 2011 sui dati 2010. I risultati 2011 sono stati esposti nell'ambito della Relazione sulla performance 2011.