



1182

Camera di Commercio
Lucca



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2015

Introduzione

Il DM 27 Marzo 2013 in attuazione dell'art. 16 del D.Lgs. n. 91 del 2011 (Disposizioni recanti attuazione dell'articolo 2 della Legge 31 dicembre 2009, n. 196 in materia di adeguamento ed armonizzazione dei sistemi contabili) ha stabilito **Criteri e modalità di predisposizione del budget economico delle Amministrazioni Pubbliche in contabilità civilistica**. Il DM 27 marzo, entrato in vigore il 1° settembre 2013, risponde alla finalità di assicurare la raccordabilità dei documenti contabili con analoghi strumenti predisposti dalle amministrazioni che adottano, invece, la contabilità finanziaria. Il fine perseguito dal Legislatore con il sistema di riforma della contabilità pubblica, previsto dalla Legge 196, è infatti quello "di assicurare il coordinamento della finanza pubblica attraverso una disciplina omogenea dei procedimenti di programmazione, gestione, rendicontazione e controllo".

Il preventivo economico 2015 si è pertanto articolato in una pluralità di documenti, così come chiarito dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0148123 del 12/09/2013, in aderenza alle indicazioni del DM 254/2005 (Disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio), di cui è in itinere il processo di revisione, e ai sensi dell'art. 1 DM 27 Marzo 2013.

Il Bilancio di esercizio 2015, allo stesso modo del preventivo economico, si compone dunque di una serie articolata di documenti, secondo una logica di completezza ed integrazione tra quanto previsto dal D.P.R. 254/2005 e dal DM 27 marzo, in ragione delle indicazioni contenute nella Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0050114 del 9 aprile 2015.

Con riferimento ai **criteri di valutazione** il comma 1 dell'articolo 5 del DM 27 marzo 2013 prevede che "I criteri di iscrizione in bilancio e di valutazione degli elementi patrimoniali ed economici sono conformi alla disciplina civilistica, ai principi contabili nazionali formulati dall'Organismo italiano di contabilità ed ai principi contabili generali previsti dall'art. 2, comma 2, allegato 1, del decreto legislativo 31 maggio 2011, n. 91. "

Con circolare n. 3622/C del 5.02.2009 il Ministero dello Sviluppo Economico ha diramato i principi contabili elaborati dalla Commissione di cui all'articolo 74 del Decreto del Presidente della Repubblica 2 novembre 2005, n. 254: essi sono elaborati tenendo conto della "natura e le funzioni dei soggetti disciplinati", delle disposizioni del regolamento e del codice civile. Per quanto attiene, invece, alle fonti non aventi valore normativo i principi contabili hanno quale unico parametro di riferimento i principi contabili nazionali ed internazionali, limitando l'applicazione di questi ultimi solo alle fattispecie non disciplinate dai principi contabili emanati dall'Organismo Italiano di Contabilità (O.LC.).

Con riferimento ai **documenti di bilancio**, il comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013 prevede che "In concomitanza con la redazione del bilancio d'esercizio vengono, altresì, allegati al bilancio stesso, i seguenti documenti:

- a) il conto consuntivo in termini di cassa di cui all'art. 9, commi 1 e 2;
- b) il rapporto sui risultati redatto in conformità alle linee guida generali definite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 settembre 2012;
- c) i prospetti SIOPE di cui all'art. 77-quater, comma 11, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. "

Il bilancio di esercizio 2015 si compone dunque di:

1. conto economico, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 254/2005, e redatto secondo lo schema dell'allegato C) al D.P.R. medesimo (previsto dall'articolo 21 del medesimo regolamento);
2. conto economico riclassificato e redatto secondo lo schema allegato I) al decreto 27 marzo 2013, con comparazione rispetto all'esercizio precedente come chiarito dalla Circolare n. 0050114 del 9 aprile 2015
3. stato patrimoniale redatto secondo lo schema allegato D) al D.P.R. n. 254/200, come previsto dal relativo articolo 22;
4. nota integrativa;
5. conto consuntivo in termini di cassa di cui all'art. 9, commi 1 e 2 del decreto 27 marzo 2013;
6. prospetti SIOPE di cui all'art. 77-quater, comma II, del decreto legge 25.06.2008, n. 112, convertito dalla legge 6.08.2008, n. 133 previsti dal comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013;
7. rendiconto finanziario previsto dall'articolo 6 del decreto 27 marzo 2013;
8. rapporto sui risultati redatto in conformità alle linee guida generali definite con DPCM del 18.09.2012, previsto dal comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013.

Il rapporto sui risultati di cui all'articolo 5, comma 3, del decreto 27 marzo 2013, in particolare, deve essere redatto in conformità alle linee guida generali definite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18.09.2012, riportare il valore consuntivo degli indicatori definiti nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA), illustrare lo scenario istituzionale e socio economico nel quale ha effettivamente operato l'amministrazione nell'anno di riferimento, nonché i vincoli finanziari e normativi intervenuti, gli interventi organizzativi effettuati e le motivazioni delle principali variazioni dell'anno in termini di risorse, strategie e azioni.

Il Bilancio di esercizio è corredato dalla Relazione sui risultati prevista dall'articolo 24 del D.P.R. n. 254/2005, nella quale sono individuati i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati dal consiglio con la Relazione Previsionale e Programmatica, nonché dalla Relazione sulla gestione prevista dall'articolo 7 del decreto 27 marzo 2013 che deve dare evidenza, mediante apposito prospetto, delle finalità della spesa complessiva riferita a ciascuna delle attività svolte secondo un'articolazione per missioni e programmi sulla base degli indirizzi individuati nel DPCM 12.12.2012 e successivi aggiornamenti.

Con la Circolare n. 0050114 del 9 aprile 2015 il Ministero dello Sviluppo Economico ha ritenuto che i contenuti richiesti dalla normativa in esame con riferimento ai medesimi possano confluire in un unico documento, denominato **"Relazione sulla gestione e sui risultati"**, articolato in tre sezioni:

- ✦ sezione introduttiva, che illustra il contesto economico-istituzionale entro il quale l'ente ha effettivamente operato nell'anno di riferimento;
- ✦ seconda sezione, nella quale si esplicitano i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati nella Relazione Previsionale e Programmatica, di natura strategica, con l'integrazione dell'indicazione delle spese sostenute, articolate per missioni e programmi rispetto alle quali, in fase di predisposizione del preventivo, sono stati allocati gli obiettivi;
- ✦ terza sezione, in cui sono presenti gli elementi contenuti nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA), i valori a consuntivo degli indicatori definiti nel

medesimo PIRA, gli obiettivi 2014 di natura operativa con le relative risorse utilizzate.

Per il 2015 quindi la Relazione che accompagna il bilancio di esercizio, complessivamente considerata, assume la veste più ampia di **Relazione sulla gestione e sui risultati** e si organizza su tre distinte parti:

- I. **una parte prima** a sua volta articolata nelle tre sezioni indicate dal Ministero che, recependo le sopra esposte indicazioni del Ministero, tratta prioritariamente l'andamento gestione dal punto di vista della programmazione delle risorse, degli obiettivi e dei risultati conseguiti, secondo una logica di integrazione e raccordo dell'impostazione tradizionale della programmazione propria della Relazione Previsionale con quella per programmi e missioni di cui al DM 27 marzo 2013, come definite per le Camere di Commercio con la circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0148123 del 13 settembre 2013;
- II. **una parte seconda** dove vengono illustrate le risultanze della gestione secondo la documentazione contabile prevista dal D.P.R. 254/2005
- III. **una parte terza** che raccoglie le analisi a corredo dei nuovi documenti di bilancio introdotti dal DM 27 marzo 2013, in particolare: conto economico riclassificato, e i documenti di analisi dell'andamento finanziario di cassa, con particolare riferimento al rendiconto finanziario.

Indice

Parte Prima

Risultati 2015

Sezione introduttiva – Il contesto economico-istituzionale	pag.
Sezione seconda – Obiettivi strategici: risultati 2015 ed integrazione con missioni e programmi	pag.
Sezione terza – Il Piano degli Indicatori e dei risultati attesi di bilancio, gli obiettivi operativi 2015 e le relative risorse	pag.

Parte Seconda

L'andamento della gestione nel 2015 ex art. 24 DPR 254/2005

Sezione Unica:

✓ Risultati della gestione 2015 e confronto proventi e oneri	pag.
✓ Analisi del risultato economico 2015 e cause di formazione	pag.
✓ Investimenti nell'esercizio e patrimonio	pag.
✓ Oneri, proventi ed investimenti per funzioni istituzionali	pag.

Parte Terza

Risultanze economiche e andamento finanziario della gestione ex artt. 5 e 6 DM 27 marzo 2013

Sezione Unica:

✓ Conto economico allegato 1 DM 27 marzo: 2014 e variazioni rispetto al 2014	pag.
✓ La gestione finanziaria del 2015	pag.



Camera di Commercio
Lucca

RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2015

***Parte prima
Sezione introduttiva***

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder

1.1 Il contesto esterno

Una breve analisi del contesto esterno di riferimento permette di comprendere meglio lo scenario nel quale si è sviluppata l'azione della Camera di commercio di Lucca tesa alla realizzazione dei propri obiettivi strategici volti alla soddisfazione delle aspettative dei propri stakeholder.

Le principali dinamiche di cui bisogna tenere conto si muovono su un duplice fronte:

- le variabili economiche;
- gli interventi normativi (sia quelli alla base della programmazione 2013 che quelli intervenuti nel corso dell'anno).

Le variabili economiche: la demografia delle imprese e i cambiamenti nel tessuto imprenditoriale locale

Nel corso del 2015 il tessuto imprenditoriale provinciale ha mostrato alcuni primi tenui segnali di ripresa, con una crescita delle imprese registrate pari a 73 unità (+0,2%), passate dalle 43.221 unità di

	2013	2014	2015
Imprese registrate	43.806	43.221	43.294
Imprese attive	37.708	37.108	36.949

fine 2014 alle 43.294 registrate al termine del 2015. Le imprese attive in provincia hanno mostrato invece un andamento ancora in lieve diminuzione, passando dalle 37.108 unità di fine 2014 alle 36.949 presenti al termine del 2015. La flessione delle imprese operative è comunque risultata meno negativa rispetto a quella del 2014 e, pur confermando il persistere di una fase di difficoltà per il sistema economico provinciale, lascia intravedere i primi segnali di un'inversione di tendenza.

Nel corso del 2015 è tornato a crescere il numero di iscrizioni al Registro delle Imprese, dopo il minimo toccato nel 2014: le iscrizioni sono risultate infatti pari a 2.701, per un tasso di natalità del 6,2%, un valore superiore a quanto osservato nel 2014 ma ancora al di sotto dei valori registrati nel corso degli anni precedenti. Nel tempo si è infatti passati da tassi di iscrizione superiori al 7% nel periodo pre-crisi al 5,8% del 2014, il valore più basso mai registrato. Al contempo, nel 2015 le cessazioni di impresa (al netto delle cancellazioni d'ufficio) sono risultate pari a 2.371 unità, un valore in ulteriore diminuzione rispetto al 2014, quando si erano attestate a quota 2.600. Il tasso di mortalità ha mostrato quindi una nuova contrazione nel 2015, portandosi al 5,5% dal 5,9% del 2014 e, soprattutto, dal 7,0% del 2013.

In conseguenza di tali andamenti il tasso di crescita imprenditoriale (al netto delle cancellazioni d'ufficio) è tornato in positivo, dopo le diminuzioni fatte segnare nel precedente biennio: la combinazione di un tasso di natalità del 6,2% e di mortalità del 5,5% ha portato a una crescita del tessuto imprenditoriale pari al +0,76% nel 2015.

	2013	2014	2015
Imprese attive artigiane	12.597	12.149	11.908

È proseguito anche nel 2015 il periodo di criticità che l'artigianato lucchese attraversa ormai dalla fine del 2008. Il trend negativo sembra

non essersi ancora arrestato, e a fine 2015 la presenza artigiana in provincia è scesa a 11.908 imprese attive, con un'ulteriore flessione del -2,0% (-241 unità) rispetto al 2014. L'incidenza del comparto artigiano sul tessuto imprenditoriale attivo lucchese è quindi progressivamente diminuita, passando dal 38,1% del 2007 al 32,2% di fine 2015.

La dinamica congiunturale del comparto ha comunque evidenziato un lieve miglioramento nel corso del 2015: le iscrizioni artigiane nell'anno sono state 882, per un tasso di iscrizione del 7,3%, un valore superiore al 2014 ma ancora lontano dai livelli degli anni precedenti. Al contempo, hanno cessato l'attività 1.125 imprese artigiane, per un tasso di cessazione del 9,2%, un valore in ulteriore contrazione rispetto al biennio 2012-13, quando si era registrato il picco delle chiusure. Le attività a maggiore incidenza artigiana continuano a essere quelle operanti nelle costruzioni (5.269 imprese artigiane attive), nel manifatturiero (2.788 unità), nelle altre attività dei servizi (1.407 unità) e nel trasporto e magazzinaggio (604 unità).

DINAMICHE SETTORIALI

La lieve contrazione delle imprese attive registrata nel corso del 2015 ha colpito in particolar modo il settore delle *costruzioni* (6.697 imprese attive a fine 2015), secondo settore provinciale per consistenza imprenditoriale: la flessione è risultata pari a 202 imprese attive (-2,9%), un andamento negativo ma in attenuazione rispetto al biennio precedente (2014: -4,9%; 2013: -8,2%). All'interno del comparto industriale il numero di imprese manifatturiere è diminuito di 46 unità (-1,0%), portandosi a quota 4.362 unità a fine 2015.

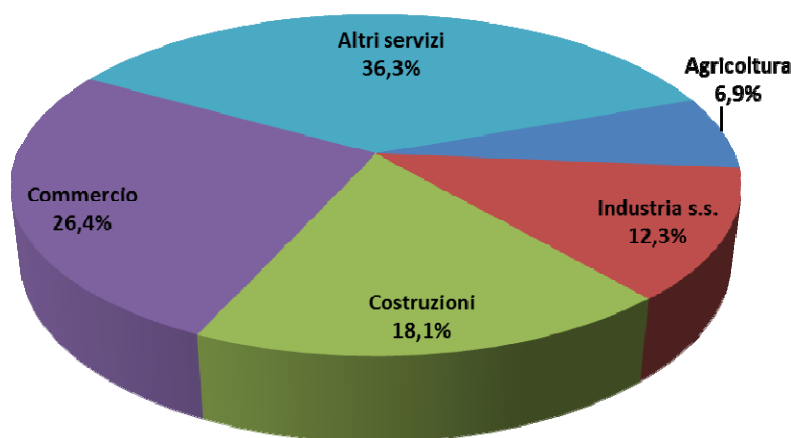
E' tornata invece in positivo l'agricoltura, con un incremento del +2,2% (+54 imprese) per un totale di 2.532 imprese attive in provincia al 31 dicembre 2015.

Il comparto dei servizi, cresciuto complessivamente di 41 unità (+0,2%) a quota 23.151 imprese attive, evidenzia invece andamenti eterogenei: il commercio, settore che racchiude il più elevato numero di imprese attive a livello provinciale (9.753 a fine 2015), ha fatto registrare in corso d'anno una flessione limitata a 19 unità, per un tasso di variazione del -0,2% rispetto al 2014. Le attività di alloggio e ristorazione, con 3.443 imprese attive, hanno evidenziato un lieve aumento (+8 unità, +0,2%), mentre per le attività immobiliari (2.293 imprese) si è registrata una leggera diminuzione (-11 unità, -0,5%).

Il comparto *manifatturiero*, malgrado la chiusura d'anno in lieve calo, inizia a mostrare i primi segni di ripresa in alcuni sotto-settori. Hanno mostrato dinamiche positive *l'industria alimentare* (+0,9%), *il tessile e abbigliamento* (+2,8%) e *la meccanica* (+2,6), grazie al buon andamento delle macchine *per impieghi speciali* (+5,0%). In tenuta invece i settori

Imprese attive in provincia di Lucca al 31/12/2015

Quota %



della *chimica, farmaceutica e raffinazione* e della *fabbricazione di prodotti elettrici ed elettronici*. Andamenti negativi si sono invece registrati per i restanti settori: *calzature* (-2,9%), *legno* (-5,0%), *carta e stampa* (-1,2%), *gomma e plastica* (-1,9%), *minerali non metalliferi* (-0,9%, in linea con l'andamento del *lapideo*), *metalli e prodotti in metallo* (-1,6%) e *cantieristica nautica* (-1,7%).

Il tessuto imprenditoriale attivo in provincia di Lucca a fine 2015 risulta composto per la parte più rilevante da imprese operanti all'interno del comparto dei servizi (62,7%), all'interno del quale il commercio rappresenta da solo il 26,4%, delle costruzioni (18,1%) e dell'industria (12,3%).

Le imprese operanti nell'agricoltura rappresentano invece solamente il 6,9% delle imprese attive sul territorio.

FORMA GIURIDICA

Gli andamenti risultano differenziati per le diverse tipologie di forma giuridica imprenditoriale: solamente le società di capitale hanno fatto segnare un incremento (+164 unità; +2,3%), seguendo un trend in atto ormai da tempo e portandosi a quota 7.380 imprese attive (20% del totale provinciale).

Le imprese individuali, veste giuridica nella quale è costituito ben il 57,6% (21.276) delle imprese della provincia, hanno mostrato una lieve diminuzione (-91 unità; -0,4%), mentre è risultata maggiore la flessione (-190; -2,5%) registrata per le società di persone (7.393; 20,0% del tessuto imprenditoriale) e per le imprese costituite in altre forme (cooperative, società consortili, ecc.), che hanno perso 42 unità (-4,5%) a quota 900 imprese.

PRODUZIONE INDUSTRIALE – SINTESI ANNUALE

Nel corso del 2015 l'industria lucchese ha registrato un andamento in decisa ripresa, con un incremento medio dei livelli produttivi del +3,7% e del fatturato del +5,2% rispetto al 2014. Particolarmente positivo è risultato l'andamento del fatturato generato dalle vendite sui mercati esteri, cresciuto del +7,6% nell'anno e in linea con quanto evidenziato dai dati Istat sul commercio estero provinciale (+12,7% nell'anno), mentre il mercato interno sembra mostrare alcuni cenni di ripresa. Una maggiore capacità delle imprese di intercettare la ripartenza della domanda emerge anche dalla dinamica degli ordinativi (+3,9%), cresciuti nella componente estera (+7,3%) e in tenuta in quella domestica.

Migliora la situazione occupazionale con un lieve recupero degli organici aziendali (+0,6% in media d'anno) e una significativa flessione della Cassa integrazione guadagni autorizzata.

A livello settoriale l'andamento produttivo delle aziende manifatturiere lucchesi è risultato abbastanza eterogeneo, con tutti i settori in ripresa: la meccanica mostra un recupero del +6,5%, il lapideo cresce del +7,0% e l'alimentare sale del +6,1%. Positivi anche gli andamenti della nautica (+4,4%), della lavorazione dei metalli (+3,8%), della carta (+3,6%) e delle manifatture varie (+2,1%).

Gli interventi normativi

Per la Camera di Commercio e per tutto il sistema camerale il periodo che stiamo attraversando presenta una grande incertezza che limita fortemente la possibilità di definire una strategia di medio-lungo termine.

Il 2014 è stato un anno profondamente segnato dagli interventi normativi del legislatore che hanno fortemente impattato sull'azione camerale.

A seguito dei provvedimenti normativi intervenuti (DL 90/2014, convertito in Legge 114/2014), la principale fonte di entrata camerale, il diritto annuale, è stata ridotta del 35% per il 2015, del 40% per il 2016 e del 50% a partire dal 2017.

Poiché il diritto annuale rappresenta oltre il 70% delle entrate dell'Ente, una riduzione di tale portata ha avuto come conseguenza la necessità di ridurre drasticamente ogni programma di intervento per lo sviluppo e puntare ad una forte riduzione dei costi di struttura per operare in equilibrio di bilancio.

Al DL 90/2014, che provoca ed ha provocato conseguenze immediate e dirette sui bilanci e sulla vita delle Camere di Commercio, si affianca inoltre un'ulteriore espressa previsione di riforma del sistema camerale, inserita nella Legge Delega sulla Pubblica Amministrazione, che verrà attuata attraverso una serie di decreti delegati. Pur nell'attuale perfezionamento in corso dell'iter normativo, è certo che i principi della riforma prevedano

una revisione profonda di funzioni e compiti, processi di accorpamento tra più Camere con forte riduzione del numero complessivo degli enti camerali, possibili dismissioni di partecipazioni non strategiche, possibili ridefinizioni/interventi sugli asset patrimoniali.

Il percorso che si è aperto del 2014, a seguito dei citati interventi normativi, rende pertanto incerti gli scenari soprattutto di medio-lungo termine, ma ha già avuto effetti drastici sul bilancio dell'Ente imponendo una drastica riduzione delle risorse destinabili allo sviluppo economico del territorio provinciale e un'ulteriore riduzione dei costi di struttura, con revisione e possibile cessazione di servizi fino ad oggi acquisiti.



1182

Camera di Commercio
Lucca



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2015

***Parte prima
Sezione seconda***

LO STATO DI ATTUAZIONE
DEL PROGRAMMA PLURIENNALE 2015 – 2019
RISULTATI AL DICEMBRE 2015

**AREA STRATEGICA 1:
COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO**

OBIETTIVO STRATEGICO 1A (modificato con Delibera n. 8 del 17/11/2015)

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

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€7.263,30	€5.292,16	€0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report	100% Realizzato mediante sottoscrizione Protocollo d'intesa

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Dall'inizio dell'anno, l'ufficio Politiche economiche ha lavorato a stretto contatto con l'ufficio Sviluppo economico e l'ufficio Patti territoriali della Provincia per la definizione di un Protocollo condiviso per rinnovare le politiche di intervento a favore dello sviluppo del territorio. A giugno 2015 è stato siglato con la Provincia di Lucca ed il comune capoluogo il Protocollo, consolidando così la collaborazione fra gli enti, nell'obiettivo generale del sostegno allo sviluppo intelligente, inclusivo e sostenibile del territorio e delle imprese. Il Protocollo è aperto all'adesione di altri Comuni o loro Unioni. Secondo l'accordo, l'unità interistituzionale dovrà mettere a disposizione le informazioni detenute da ciascun Ente, condurre analisi di carattere economico a supporto delle decisioni, monitorare i programmi di intervento sul territorio, proporre nuovi progetti di sviluppo economico locale, assistere gli enti locali nei processi decisionali e nell'attuazione delle politiche.

In attesa di ulteriori sviluppi, data la recente riorganizzazione della Provincia, l'ufficio Politiche economiche continua a monitorare la programmazione ai diversi livelli ed ipotizza nel prossimo anno di sviluppare l'ambito di concertazione con le Associazioni e stakeholder del territorio, sui temi della nuova programmazione regionale, anche attraverso interventi divulgativi per favorire l'ideazione e lo sviluppo di nuove progettualità.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Con l'obiettivo di individuare utili spunti di riflessione per la nostra provincia, sono state analizzate le esperienze sviluppate a livello nazionale per valorizzare e promuovere i territori attraverso adeguate politiche di marketing.

In particolare, sono state oggetto di approfondimento:

- Invest in Tuscany (anno 2011), progetto realizzato in Toscana per favorire l'insediamento di imprese; in provincia di Lucca, analizzando il numero di insediamenti già presenti sul territorio ed i progetti di insediamento più recenti, sono stati individuati quali principali settori di attrattività, il cartario e la produzione di macchinari.

- Sempre in Toscana, studio della provincia di Pisa del 2008 per individuare i settori su cui puntare per lo sviluppo del territorio, tra cui la nautica. Per questo settore sono state evidenziate potenzialità di sviluppo e strategie da seguire, quali: necessaria individuazione di nuove aree di insediamento e di un luogo di programmazione delle politiche e delle risorse necessarie per la costa al fine di sviluppare una "economia del mare" nella quale la nautica si integri con il turismo e le altre attività economiche.

- Attivazione dei laboratori da parte della Cciaa di Massa Carrara (2015) per l'ideazione di progetti di sviluppo del territorio in occasione di una giornata di confronto con gli stakeholder. I temi affrontati sono stati quelli della creatività, dell'innovazione e del concetto di rete, a cui si sono aggiunti altri tre temi specifici riferiti a settori produttivi: lapideo, edilizia e turismo.

- Per quanto riguarda altre aree italiane, l'Università Ca' Foscari di Venezia, Dipartimento di economia aziendale, ha elaborato un'analisi che definisce per il territorio bellunese le politiche di marketing territoriale; le azioni relative devono avere la caratteristica di richiedere la partecipazione coordinata di soggetti diversi ed indipendenti e quindi l'impegno comune ad integrare prospettive differenti (in alcuni casi anche contraddittorie), in un indirizzo coerente allo sviluppo dell'area locale. L'analisi ha evidenziato la necessità di una cabina di regia, che sia in grado di monitorare e controllare il fenomeno delle immigrazioni ed emigrazioni dei giovani, considerati primaria leva competitiva del territorio, e valutare ex post gli interventi messi in atto, correggendo, laddove necessario, gli indirizzi adottati.

L'attività svolta e gli approfondimenti hanno portato ad evidenziare, per la provincia lucchese, alcuni ambiti e settori dove intraprendere una sperimentazione di politiche concertate per lo sviluppo del territorio: la nautica, il turismo e tutte quelle azioni mirate all'attrazione di giovani talenti.

Senza entrare nel dettaglio delle analisi per ciascun settore/ambito, si sottolinea che solo combinando interventi di marketing interno, che hanno come obiettivo il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e dei fruitori del territorio, che strategie di marketing esterno, che hanno lo scopo di attrarre verso il territorio, è possibile creare le condizioni affinché lo sviluppo possa essere sostenibile sia economicamente che socialmente e dal punto di vista ambientale. La complessità determina la necessità di coinvolgere il maggior numero possibile di istituzioni e stakeholders: agli enti pubblici un ruolo informativo preliminare, di indirizzo e monitoraggio; alle associazioni di imprese e professionisti, al sistema della formazione e della ricerca, al credito e naturalmente ai cittadini il ruolo di attuatori.

OBIETTIVO STRATEGICO 1B

Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 2.440,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

La prima riflessione sulla dotazione informativa gestita dopo le recenti evoluzioni nel sistema statistico nazionale, che hanno causato una carenza di circolazione di dati e informazioni statistiche, ha portato alla redazione di un Piano di Comunicazione sulle principali analisi che comunque è possibile ancora realizzare e che nel tempo hanno suscitato interesse negli stakeholder.

Successivamente, l'analisi puntuale delle statistiche disponibili ha permesso l'impostazione di un nuovo dossier annuale sull'andamento dell'economia provinciale.

E' stato prodotto un annuario statistico composto da dati rielaborati e sistematizzati in tavole e grafici e dai relativi commenti, dopo aver "sostituito" le informazioni mancanti con il ricorso a nuove fonti attendibili.

Data la carenza di informazioni provenienti in particolare dal sistema camerale, è stata ridefinita la propria base dati per continuare a promuovere l'informazione statistico economica, come avviene ormai da anni, tramite lo Sportello. Il modello così definito potrà essere ulteriormente affinato nel prossimo anno, a causa della continua evoluzione nella fornitura dei dati da parte dei soggetti interni ed esterni alle Camere di Commercio.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Oltre al consueto aggiornamento della sezione "Fedeltà al Lavoro e Progresso Economico" con l'inserimento delle imprese premiate con il Bando 2014, la promozione del portale Lucca Imprese è proseguita con l'adesione al progetto E015 di Expo Milano 2015, che ha permesso la visualizzazione del sito da parte degli aderenti, interessati all'eventuale riutilizzo in proprie applicazioni web delle informazioni presenti in Lucca Imprese.

Per ampliare l'area territoriale e la rappresentatività dei settori economici provinciali, è stata svolta un'analisi preliminare che ha definito i comuni e i settori da coprire. L'attività si è indirizzata verso la Versilia e la Valle del Serchio, in particolare nei settori di

specializzazione delle aree: turistico ricettivo, manifatturiero industriale ed artigianale (nautica, marmo, lavorazione prodotti da regalo) e commercio. In questi settori sono state identificate le imprese longeve, di successo; l'attività ha poi portato all'individuazione di una decina di realtà. A fine anno 5 imprese (3 della Versilia e 2 della Valle del Serchio), dopo aver aderito al progetto e prestata collaborazione con l'ufficio soprattutto per la redazione della scheda d'impresa, sono state inserite nel sito.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Nuovi Osservatori: Impianto Osservatorio Turismo Città di Lucca.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Dopo l'indagine pilota condotta nell'ottobre 2014 in collaborazione con l'Istituto ISI Pertini di Lucca, ad aprile 2015 è stata replicata l'indagine "Tourist customer satisfaction della Città di Lucca", apportando le necessarie correzioni per la messa a regime.

I dati raccolti rappresentano oggi una banca dati che contiene informazioni aggiornate a sostegno degli amministratori della Città di Lucca per l'impostazione di politiche locali. Le informazioni così organizzate e sistematizzate riguardano l'identificazione del turista tipo, le sue esigenze ed il giudizio sull'offerta della città. L'attività, inoltre, ha riguardato anche la messa a regime delle modalità di rilevazione con l'apporto dei docenti dell'Istituto. L'esperienza in questione rappresenta, quindi, un modello replicabile ad altre realtà interessate alla definizione di interventi opportuni per migliorare l'attrattività turistica.

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

(eliminato a partire dal 2016 con delibera di Consiglio del 21/12/2015)

Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti.	Non realizzato Per il venir meno della sinergia con altri soggetti

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

La Camera di Commercio si è adoperata a trovare finanziamenti e modalità giuridiche per realizzare il censimento dell'archivio del Ceseca unendo le risorse camerale con quelle del Comune di Capannori. A gennaio 2015 era stato raggiunto un accordo che non è stato mai formalizzato in quanto le competenze sugli archivi sono state trasferite a Capannori ad un nuovo Dirigente che si è opposto a proseguire sulla strada intrapresa, con la conseguenza che la Camera ha rinunciato ai fondi del progetto PIC chiedendo al Comune di Capannori la restituzione della quota parte camerale.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.	Modalità definite

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

La Camera di Commercio ha intrapreso varie azioni per cercare di raggiungere quest'obiettivo: in primo luogo ha proposto in sede di PIC 2015 di inserire un'azione congiunta di tutta la Rete documentaria lucchese in modo da realizzare una mostra virtuale che permettesse, quindi, di valorizzare il lavoro fatto dai vari soggetti. Si è, però, scontrata con l'opposizione da parte sia del coordinatore della Rete che dei membri del comitato di indirizzo che hanno preferito non presentare alcuna azione visti i tempi molto ristretti per l'invio delle domande. In secondo luogo, venuta a conoscenza di un bando regionale, la Camera di Commercio, con il supporto del coordinatore della Rete, ha cercato di trovare partner su un progetto che avrebbe permesso di assumere a costo zero personale da destinare agli archivi. La risposta è stata negativa anche in questo caso.

A settembre 2015, pertanto, è stata individuata solo la modalità di valorizzazione (mostra virtuale o altro tramite PIC con azioni congiunte sfruttando la propria presenza nel comitato archivi appena sarà ricostituito).

OBIETTIVO STRATEGICO 1D

Promozione dei servizi di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€53.877,23	€25.029,85	€0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione.	n. 5

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Nel corso dell'anno sono state realizzate le seguenti attività allo scopo di promuovere di l'ADR (Alternative dispute resolution):

- ✓ Una campagna CRM sulle conciliazioni in materia di telefonia, rivolta a circa 10mila utenti (18/5/2015).
- ✓ Una campagna CRM sul nuovo regolamento di mediazione, rivolta a circa 10mila utenti (21/9/2015)
- ✓ Un incontro di presentazione dell'arbitrato amministrato dalla Camera di Commercio, organizzato dalla Camera arbitrale in collaborazione con l'Ordine dei dottori commercialisti ed esperti contabili e del Collegio dei consulenti del lavoro (29/10/2015).
- ✓ Due giornate seminariali formative per arbitri (svolte nei giorni 9 e 16 dicembre, con circa 40 partecipanti) nella forma di due moduli di aggiornamento per arbitri di 4 ore ciascuno, di taglio teorico-pratico ("La CTU nell'ambito della procedura arbitrale"; "L'impugnazione del lodo"). La parte pratica è stata realizzata da dirigente e componenti della Camera arbitrale.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Voto gradimento servizio Organismo di mediazione: 4,3 Voto di gradimento attività mediatore: 4,9

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Il monitoraggio ha evidenziato i seguenti risultati:

- Voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione: 4,3
- Voto di gradimento sull'attività del mediatore: 4,9

OBIETTIVO STRATEGICO 1E (modificato con Delibera n. 8 del 17/11/2015)

Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Per il biennio 2015/2016 Unioncamere ha siglato con il Ministero dello Sviluppo Economico un nuovo Protocollo d'intesa per la realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori ed in data 23 settembre 2015 la Giunta camerale, con provvedimento n.49, ha approvato la bozza di convenzione ed il piano di interventi previsti da Unioncamere per la sua attuazione.

La firma della convenzione da parte del dirigente è stata completata con la sigla Unioncamere in data 21 ottobre 2015 (prot. 13807).

Dopo la sottoscrizione della convenzione, il piano di vigilanza è stato inserito sul sito camerale con l'indicazione dei settori oggetto di attività (Giocattoli, Prodotti elettrici - bassa tensione e compatibilità elettromagnetica -, Prodotti generici - aspetti relativi al Codice del Consumo).

La predisposizione del piano di vigilanza da parte del Ministero ha subito un forte ritardo dovuto alla carenza di risorse destinate da MISE e UN, da reperire sui residui degli anni precedenti, per cui dopo la sottoscrizione, nel 2015 è stata avviata solamente l'attività formativa, propedeutica rispetto alla fase operativa dei controlli, come previsto nel Piano stesso. I corsi sono stati effettuati nei mesi di novembre e dicembre ed hanno avuto ad oggetto la Sicurezza prodotti; la vigilanza dei prodotti connessi all'energia; la vigilanza sui dispositivi di protezione individuale (DPI); la Metrologia legale e le funzioni dell'Ispettore Metrico; il giudizio in opposizione e le norme sul MADE IN ITALY.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione 1 azione anticontraffazione	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

In data 22 maggio 2015 è stato organizzato un seminario presso CNA Lucca dal titolo "Contraffazione e strumenti di contrasto - La tutela dei diritti e la tutela dei prodotti: un

legame inscindibile". Nel corso del seminario è stata effettuata attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione, in collaborazione con l'associazione di categoria.

In data 17 novembre, presso il Polo Tecnologico, realizzato un secondo seminario dal titolo "Tutelare e valorizzare la propria idea – Strumenti, metodi e risorse pubbliche a supporto".

Il 23 novembre è stato realizzato il seminario "Etichettatura & anticontraffazione" in collaborazione con Prefettura, Confcommercio, Federcalzature e Federazione Moda Italia. Nel mese di agosto è arrivata la comunicazione di approvazione del progetto diretto al Fondo perequativo "Le Camere di Commercio per il contrasto alla concorrenza sleale e la promozione della trasparenza e della legalità nell'economia". Il finanziamento ammesso è di 14.792,00 euro.

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Ampliamento del protocollo sottoscritto con la prefettura (per l'avvio dello sportello prevenzione usura) mediante adesione nuovi soggetti pubblici/privati o previsione nuove funzioni/attività.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Lo Sportello, attivato presso l'ufficio Politiche economiche e presso la sede di Viareggio, ha incontrato in totale 38 utenti, che sono stati messi in contatto con professionisti individuati dagli Ordini dei dottori commercialisti ed esperti contabili e dall'Ordine degli avvocati.

Durante l'anno sono state adottate diverse iniziative di divulgazione dell'attività dello Sportello, sia attraverso contatti diretti che tramite campagne CRM.

In particolare i contatti diretti hanno riguardato i comuni della Piana; Lucca e Porcari hanno sottoscritto nel mese di giugno il protocollo con la Prefettura, la Camera di Commercio, la Fondazione Toscana per la prevenzione dell'usura e gli Ordini professionali, impegnandosi direttamente per la diffusione dell'iniziativa.

Sono stati effettuati due incontri illustrativi presso la Camera sull'attività dello sportello su richiesta del Comune di Capannori e di quello di Porcari.

In data 28 ottobre il dirigente ha effettuato una presentazione dello sportello camerale e del protocollo a Borgo a Mozzano in occasione di una riunione di Giunta dei comuni della Media Valle.

Il 3 novembre è stata effettuata presso la Camera una presentazione del servizio a tutte le associazioni di categoria e in tale occasione sono state date informazioni generali sulle norme in materia di sovraindebitamento.

I contatti realizzati tramite CRM sono invece stati rivolti, nel mese di aprile, alle imprese individuali e ai centri di ascolto del territorio lucchese e, nel mese di agosto, agli assessori comunali delle politiche sociali.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Servizi di tipo anagrafico certificativo:

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni.	1,9 gg

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Al 31 marzo 2016 le pratiche Registro Imprese protocollate dal primo gennaio 2015 al 31 dicembre 2015 risultano avere un tempo medio di lavorazione camerale pari a giorni 1,9.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Predisposizione di un sistema di verifica dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche)	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Durante l'anno si è avviata un'indagine sulle modalità di formazione più efficaci per l'utenza; infatti, nonostante il tempo medio di lavorazione delle pratiche da parte degli addetti camerale sia pari ad 1,9 gg. (come sopra rendicontato), il tempo medio di lavorazione complessiva delle pratiche (inclusi i tempi di sospensione della pratica affinché l'utente provveda ad effettuare le regolarizzazioni richieste), è pari a 4,4 giorni, e quindi la tempestività di aggiornamento dell'archivio sconta la necessità di sospendere un numero alto di pratiche.

Le azioni intraprese per migliorare la qualità delle pratiche in entrata nel 2015 sono state:

- 1) analisi specifiche tipologie richieste di assistenza telefonica
- 2) somministrazione di questionari in occasione della formazione sui bilanci per verificare esigenze formative
- 3) decisione di effettuare un corso su prodotti Ic che dovrebbero semplificare la presentazione delle pratiche. Il corso è stato realizzato a novembre/dicembre.

- 4) Il 9 dicembre realizzato un corso sulla Guida interattiva sugli adempimenti societari e sulla descrizione dell'attività economica ai fini di una corretta classificazione automatica coordinata con l'agenzia delle entrate.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Studio di un sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Sulla base dell'analisi delle maggiori richieste di assistenza è stato predisposto un interfaccia automatico di risposte predefinite per l'utenza (cd. IVR) che ha consentito di ridurre notevolmente il numero delle telefonate dirottate al servizio esternalizzato di risposta telefonica, il call center Registro imprese, con una conseguente riduzione dei costi.

Il 21 luglio 2015 si è tenuto un incontro con Ufficio URE per richiedere l'implementazione di una banca dati che consenta di veicolare le domande di assistenza che sono rivolte al RI attraverso la compilazione di un form predefinito.

I responsabili dell'area inoltre hanno preso visione e stanno valutando il servizio SARI predisposto da Infocamere proprio per consentire sul sito della CCIAA, da un lato l'autoformazione dell'utenza attraverso motori di ricerca avanzati, dall'altro la gestione di risposte mirate via e-mail, ovvero di appuntamenti per una risposta telefonica.

Nell'ultimo trimestre 2015 è maturata la decisione di risparmiare risorse dismettendo, a partire dall'aprile 2016, il servizio di risposta telefonica esternalizzata fornito dal call center di Infocamere; in quest'ottica è stato deciso:

- a) riorganizzare la risposta telefonica realizzando un risponditore automatico interno;
- b) sviluppare al massimo le potenzialità del canale e-mail
- c) dedicare una sezione del nuovo sito alla richiesta di informazioni organizzata e tracciabile
- d) consentire l'accesso telefonico diretto dall'esterno in una fascia oraria predefinita

OBIETTIVO STRATEGICO 2B**Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo**

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 246,44	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; predisposizione di una procedura, in accordo con il giudice del registro delle imprese, allo scopo di eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Anche a seguito dell'emanazione, nel mese di luglio, di una direttiva congiunta dei Ministeri dello Sviluppo Economico e della Giustizia che attribuisce alle Camere di commercio il compito di vigilare sulla corretta manutenzione della Pec, sono state effettuate le seguenti azioni:

- 1) Luglio: incontro Conservatore - Giudice del registro per definizione iter cancellazioni Pec scadute invalide ecc.
- 2) Agosto: analisi situazione Pec a seguito dei controlli qualità, per ciò cogliendo le opportunità messe a disposizione dal servizio Cruscotto IC (servizio gratuito per le sole camere che aderiscono al servizio call center registro imprese).
- 3) Settembre: decisione di avviare il procedimento di cancellazione delle Pec revocate per circa 900 società attive (di persone e di capitale). Incontro con la Cancelleria volontaria giurisdizione per pianificare l'invio della documentazione, posto che il procedimento dovrà concludersi mediante adozione del decreto del giudice di cancellazione dell'indirizzo di posta certificato.
- 4) Ultimo trimestre 2015: avviato il procedimento di cancellazione per le 910 società tramite invio raccomandata A/r; l'ufficio si è fatto carico di gestire la relativa richiesta telefonica di informazioni, di verificare eventuali controdeduzioni e di predisporre la documentazione da inviare al giudice per le imprese che non si sono regolarizzate,
- 5) Inoltre la Camera ha aderito alla campagna di Infocamere che ha contattato telefonicamente le imprese che non avevano provveduto alla comunicazione della Pec

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Promozione di accordi di collaborazione con il Tribunale per il miglioramento della gestione telematica dell'iter delle procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Collaborazione continua, sia telefonica che e-mail, con gli addetti della Cancelleria fallimentare del tribunale. Ricognizione, nell'ambito del Registro imprese, delle problematiche ricorrenti in vista dell'organizzazione di un incontro di presentazione e della presentazione di un piano di miglioramento con il funzionario divenuto responsabile della cancelleria fallimentare dal mese di ottobre.

Avvio del cd. Punto di accesso per le imprese al processo civile telematico nel primo semestre 2015. Si tratta di un servizio che consente di consultare online le informazioni che sono state rese disponibili dal dominio giustizia anche alle Camere di commercio, per le imprese iscritte nel relativo registro delle imprese. Per la consultazione, il legale rappresentante deve utilizzare un sistema di autenticazione "forte", e cioè il proprio dispositivo digitale CNS. I fascicoli consultabili riguardano i procedimenti del settore civile (Lavoro, Esecuzioni, Volontaria Giurisdizione, Contenzioso Civile).

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Analisi dello strumento prodotto da InfoCamere (di prossimo rilascio), per la programmazione/estrazione e gestione di verifiche e controlli a campione delle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.

Verifica delle potenzialità del prodotto e dei criteri utilizzati per la realizzazione di ipotesi di controllo a campione.

Nell'ultimo trimestre 2015 è stato deciso di non acquisire il programma di Ic perchè ritenuto troppo oneroso dal punto di vista economico. Pertanto si è proceduto all'individuazione di un cluster di controlli individuabile sulla base degli strumenti di protocollazione a disposizione.

Servizi di tipo promozionale:

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 161.342,64	€ 286.132,07	€ 3.150.000,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

La fase di riorganizzazione conseguente alla riduzione delle risorse finanziarie e alla necessità in parte conseguente e in parte necessaria ad una maggiore funzionalità delle relazioni tra le due controllate Lucca Promos e Lucca In Tec si è conclusa nei tempi previsti. In base alle competenze degli uffici e dei singoli dipendenti e in relazione alle competenze e ai dipendenti delle controllate, si è proceduto a definire un organigramma allo scopo di potenziare e ottimizzare i servizi finalizzati in particolare alla promozione, alla comunicazione e ai servizi per l'impresa. Lo schema per funzioni e mansioni è stato sottoposto a due verifiche al giugno e al settembre 2015 per migliorare i flussi di comunicazione complessi tra i centri direzionali e il personale allocato sia presso la Camera, che presso le controllate. Il processo di razionalizzazione di risorse e competenze si è concluso a fine anno con la fase di test e di valutazione di eventuali correzioni da apportare rispetto all'ultima verifica effettuata.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese	100% Lavori avviati ed attualmente in corso

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Nel corso del 2015 a seguito della firma dell'Accordo di Programma con Regione Toscana e Comune di Lucca per il cofinanziamento delle opere, sono ripartiti i lavori già aggiudicati e poi sospesi per la realizzazione dei sotto servizi.

La Regione ad oggi non ha ancora perfezionato gli atti vincolanti per l'impegno economico, mentre con il Comune di Lucca sono in corso di perfezionamento le modalità di gestione delle aree esterne oggetto dei lavori poste ad uso pubblico.

Si prevede di definire la progettazione esecutiva della sistemazione esterna con un nuovo appalto da affidare entro i primi mesi del 2016 per giungere alla conclusione dei lavori entro il 2016.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Sono state definite le modalità di gestione del Polo Tecnologico di Capannori approvando in Giunta la proposta avanzata dal Collegio di vigilanza previsto dall'Accordo di Programma originario.

A seguito dell'approvazione da parte di Provincia di Lucca e Comune di Capannori si procederà alla firma dello stesso ed al successivo accordo per la gestione delle attività riguardanti l'incubatore d'impresa da parte del soggetto gestore, controllata della Camera, Lucca In-Tec.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio	In attesa linee di indirizzo del Comitato del Distretto Tecnologico della Nautica

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Per definire in modo appropriato e coerente i contenuti del servizio da affidare per la realizzazione del Polo Tecnologico della Nautica di Viareggio è indispensabile attendere la costituzione da parte della Regione Toscana del Comitato del Distretto Tecnologico della Nautica, e la definizione da parte dello stesso delle linee prioritarie di intervento di maggior interesse per la filiera. A fine 2015 il Comitato costituito nel mese di ottobre non aveva ancora licenziato alcun documento strategico di indirizzo rendendo di fatto impossibile definire da parte camerale le priorità su cui indirizzare il bando per il Polo tecnologico della Nautica.

TARGET STRATEGICO 5 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Progetti speciali: Realizzazione di almeno un progetto - Report.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Il progetto speciale individuato rispetto alle indicazioni del Programma Pluriennale consiste nell'armonizzare in un'unica visione strategica le attività conseguenti alla scelta di considerare Giacomo Puccini il *testimonial* strategico del territorio lucchese.

Questa premessa comporta la messa a sistema dei progetti di comunicazione e marketing territoriale, di supporto alle attività promozionali e comunicazionali della Fondazione Giacomo Puccini, i contenuti degli incoming e outgoing di Lucca Promos.

Lo sviluppo integrato e la complessità del progetto è desumibile dalla descrizione dello sviluppo dei target seguenti: *Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti; Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio; Marketing territoriale e turismo: realizzazione piano programmatico triennale; Definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione.*

Servizi all'economia:

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 20.540,47	€ 21.660,57	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Definizione di un modello di monitoraggio e di comunicazione al territorio	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Il Tavolo territoriale è attivo e si è arricchito di nuove presenze, come ad esempio le relazioni costruite con la Camera di La Spezia, con la Camera di Massa Carrara e con il mantenimento dei rapporti con tutti i soggetti del tavolo.

Si è provveduto, quindi, a dare ampia informazione e a favorire processi di ottimizzazione e di non sovrapposizione tra i diversi soggetti del territorio interessati procedendo anche da un'analisi delle loro competenze e delle esperienze maturate in proposito.

Oltre alle sedute plenarie, si è quindi provveduto ad incontri specifici orientati dalle caratteristiche e argomenti dei programmi emanati. Particolare rilievo ha avuto in questa fase il lavoro iniziato e in corso sul programma transfrontaliero con l'obiettivo di agire sull'Asse 1.A e Asse 1.3 e attivando per questi fini una vasta rete di relazioni sia con il resto della Toscana, sia con la Liguria, la Corsica e l'area continentale eleggibile della Francia.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Le attività già presenti all'interno della Camera si sono arricchite per una maggiore intensità dei flussi di comunicazione sfruttando non solo la newsletter tradizionale, ma anche la nuova batteria di strumenti di comunicazione attivati dalla Camera. Rispetto ai programmi e ai progetti emanati dalle autorità europee l'azione di divulgazione si è svolta con l'organizzazione di seminari e workshop di approfondimento rivolti verso le imprese e le categorie economiche. La realizzazione di una maggiore specializzazione dell'ufficio verso i contatti diretti e di tipo commerciale con le imprese si scontra con l'esiguità del numero dei dipendenti coinvolti – numero 2 – e occupati in tutte le attività specifiche e generali dell'ente. Le alternative elaborate sono comunque in fase definitoria.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Lo sviluppo del presente progetto risulta complesso. Tuttavia il lavoro ad oggi svolto riguarda la possibilità di intrecciare al meglio i contenuti specifici di programmi e bandi con le imprese o altri soggetti rappresentativi delle imprese potenzialmente interessati ai loro contenuti per poi procedere a forme di comunicazione più dedicate e alla possibilità di servizi da rendersi direttamente.

In parallelo si sta svolgendo un'analisi delle società di servizi che occupano lo stesso mercato per comprendere le effettive opportunità di inserimento e i livelli di professionalità necessari per essere competitivi.

Il progetto alla data del 31 dicembre 2016 ha dato esiti positivi: l'integrazione tra servizi camerale e servizi delle società partecipate ha condotto ad un maggiore numero di soggetti coinvolti nelle diverse attività, ha permesso di amplificare sia in termini di partecipazione, sia in termini di comunicazione le funzioni della Camera e di Lucca Promos e infine ha qualitativamente incrementato la comunicazione tra i colleghi.

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 290.326,50	€ 658.777,03	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	n. 4 eventi

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Sono state realizzate tre importanti iniziative che si collocano all'interno del programma promozionale camerale come spesa dal Bilancio per l'anno 2015 e che danno il segnale della continuità dell'azione pubblica verso il settore artigianale e agroalimentare e del prodotto tipico: Mostra artigianato di Firenze, Desco, Artigiano in Fiera di Milano.

I risultati conseguiti in termini di partecipazione delle aziende e di pubblico sono importanti anche in un'ottica di proseguimento per gli anni successivi.

Si va perfezionando comunque una visione dell'economia del territorio integrata nella quale i principali settori economici si integrano con una promozione complessiva dell'offerta del territorio e viceversa gli stessi trovano nella qualità del territorio ulteriori punti di forza per la promozione del prodotto e dell'azienda. In questa prospettiva si segnala quindi la partecipazione al padiglione della Regione Toscana di EXPO 2015, il sostegno conferito alla realizzazione presso il FUORI EXPO a Milano voluto dalla Regione Toscana alla presentazione delle eccellenze agroalimentari in raccordo con *La strada dell'olio e del vino* e delle eccellenze dei prodotti della nautica secondo la filosofia dell'evento YARE in raccordo con la società Navigo. Si sottolinea poi come risultato del nuovo modello organizzativo il fatto che l'ufficio competente e Lucca Promos abbiano lavorato in sinergia per la realizzazione di eventi seminari di alto profilo culturale – programmazione di IMT – con forte ricaduta per la presentazione generale del territorio e delle sue eccellenze.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

La Fondazione Giacomo Puccini gestisce la Casa Natale del Maestro in Corte San Lorenzo a Lucca e il book-shop e ticket office posti in Piazza Cittadella. Gestisce inoltre la

Casermetta di San Colombano sulle Mura Urbane, dove ha la propria sede operativa. La Fondazione Giacomo Puccini è inoltre proprietaria della Villa Giacomo Puccini a Viareggio in Piazza Giacomo Puccini. Gli organi della Fondazione sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Scientifico e il Direttore. La Fondazione Giacomo Puccini ha il seguente organigramma: 1 Direttore, 1 Segretaria operativa, 1 Responsabile Operativo per le attività promozionali, 12 collaboratori tramite appalto di servizi per la gestione del Museo e del Bookshop e Ticket Office, 4 collaboratori per la didattica nelle scuole e per le famiglie e 2 collaboratori per la comunicazione. La Casa Museo è stata riaperta al pubblico nel 2012. La media annuale di visitatori al 31 dicembre 2014 è stata di circa 23.500. La Fondazione non gode di contributi né pubblici, né privati.

I principali obiettivi sono:

1. creare solide relazioni per definire una rete di collaborazione in Toscana, in Italia e in Europa;
2. creare e alimentare relazioni con ogni evento e luogo del territorio che svolga attività o rappresenti un luogo della memoria relativo a Giacomo Puccini;
3. sviluppare una strategia di marketing culturale per tenere insieme l'immagine e l'arte di Giacomo Puccini e una proposta di turismo culturale in grado di connettere al suo nome il patrimonio culturale, i Festivals, i paesaggi e persino la proposta enogastronomica e i prodotti tipici;
4. proseguire nello studio e nell'approfondimento della vita e dell'opera di Giacomo Puccini;

Queste le principali attività museali e di comunicazione, messe in campo

1. miglioramento dei servizi didattici rivolte alle famiglie e ai bambini;
2. miglioramento dei servizi per le visite guidate;
3. attivazione del website Puccini Museum e di tutti i social media networks e attivazione di un APP Puccini Museum sia su piattaforma IOS, che Android;
4. definizione e lancio di una campagna promozionale nazionale e internazionale dal titolo *The Lands of Giacomo Puccini*;
5. sviluppo di tutte le attività di media relation con BBC, RAI INTERNATIONAL, programmi televisivi spagnoli e tedeschi, programmi radiofonici di RAI RADIO 3, radio rumene e spagnole ed altro...;
6. coinvolgimento nella campagna nazionale di Società Autostrade per l'Italia *Sei in un paese meraviglioso*;
7. sviluppo di attività di internazionalizzazione mediante format di presentazione presso Ambasciate, Istituti Italiani di Cultura e Delegazioni ENIT della campagna *The lands of Giacomo Puccini*;
8. attivazione di sistemi di prenotazione per il Puccini Museum dal sistema ricettivo lucchese;

La Fondazione Giacomo Puccini ha attivato collaborazioni:

- con la Fondazione Festival Puccini favorendo la reciproca visibilità dei programmi e delle visite, nonché con opportunità scontate di acquisizione di biglietti;
- con l'Associazione Lucchesi nel Mondo per la reciproca promozione della Casa Natale di Lucca e della Casa di Famiglia Puccini a Celle di Pescaglia;
- con il Teatro del Giglio per la realizzazione del Festival Puccini Days e delle Cartoline Pucciniane – concerti di arie pucciniane di fronte alla Casa Natale;
- con il Centro Studi Giacomo Puccini per la valorizzazione del patrimonio scientifico di proprietà della Fondazione e la curatela del percorso museografico della Casa Natale;

- con l'Edizione Nazionale delle Opere di Giacomo Puccini per la pubblicazione dell'edizione critica dell'epistolario di Giacomo Puccini;
- con tutti i Comuni e le istituzioni pucciniane per i contenuti di tutti i materiali di comunicazione della APP e dei progetti di internazionalizzazione;
- con la Camera di Commercio di Lucca e Lucca Promos per l'attuazione della strategia di comunicazione e di promozione internazionale.

Ed ha inoltre attivato specifiche collaborazioni con soggetto non direttamente riferibili a Giacomo Puccini, ma che concorrono all'offerta culturale ed artistica della città in Italia e nel Mondo: Lucca Dance Meeting Festival, Lucca Film Festival, Lucca Comics&Games, Lucca Summer Festival, Lucca Salone dei Beni Culturali, Murabilia, Museo della Cattedrale e Sistema delle Torri della città di Lucca. Ha inoltre iniziato la collaborazione con la rete europea ICON CITIES, network per la valorizzazione delle città natali di artisti, quali Rossini, Mozart, Cervantes, Ibsen, Andersen, Lorca ... In chiave internazionale ha partecipato alla produzione di una serie televisiva cinese girata a Lucca e ha trasmesso i propri materiali ad una produzione mondiale dedicata a Jonaas Kaufmann e distribuita in tutto il mondo. Sempre nel corso dell'anno 2015 abbiamo creato sinergie promozionali con RAI per il lancio mondiale di EXPO – OPENING EXPO; partecipando al Fuori EXPO 2015 nel mese di ottobre; partecipando al padiglione della Regione Toscana ad EXPO 2015 e infine organizzando una mostra a Palazzo Reale a Milano vista da circa 100.000 persone.

I risultati al 31 dicembre 2015 attestano:

1. crescita di visitatori di circa 8000 unità rispetto al dato 2014;
2. crescita degli incassi sia da ticketing, che da book-shop. Il Museo ha raggiunto il break-even point e prodotto un utile di circa 40.000 euro;
3. crescita del turismo straniero al 68,48% delle presenze complessive;
4. incremento di circa 1000 unità dei followers di facebook;
5. attivazione del sistema di prenotazione on line da remoto e dalle strutture ricettive;
6. incremento dei soggetti coinvolti nella realizzazione dei progetti.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Valorizzazione delle filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

La valorizzazione della filiera lapidea mediante il progetto MuSA sta proseguendo secondo le linee di indirizzo:

1. realizzazione del programma degli eventi sviluppatosi tra la metà di giugno e la fine di settembre per n. 4 eventi principali con la collaborazione dei Comuni di Pietrasanta e Forte dei Marmi, Artgianart, Centro Arti Visive – Pietrasanta, CNA – Lucca, Galleria Flora Bigai e imprese del sistema lapideo sia artigianali, che industriali;

In totale sono stati organizzati 13 eventi, di cui 2 realizzati direttamente e 11 organizzati da terzi e ospitati al MuSA, che hanno visto entrare al MuSA 2.700 visitatori circa nell'arco dell'anno.

2. individuazione aree di implementazione virtuale della banca dati del sito e dei social mediante inserimento di nuove schede artisti in corso di inserimento; di nuovi video di artisti e di rivisitazione di alcuni video esistenti:
 - sono stati censiti n. 49 artisti, storici e contemporanei che hanno utilizzato marmo dell'Altissimo o "di Seravezza" oppure è specificato "di Pietrasanta", artisti che hanno lavorato per la fabbrica del duomo, artisti Contemporanei;
 - sono stati prodotti nuovi 5 video sugli artisti Roggli, Pienotti, Giannelli, Delenseigne ed è stato ricostruito in formato short un video con pillole dei video di tutti e gli artisti;
 - sono state prodotte 8 videointerviste a imprenditori (imprese e laboratori locali) che si sono particolarmente distinti per il loro lavoro.
3. implementazione del sito e delle pagine social con ogni notizia riferibile all'integrazione tra produzione, arte, design, architettura e tecnologia e ad eventi, commissioni, opere, *incoming*, visite ed altro riferibili ai temi del lapideo e altri aggiornamenti necessari.

Il sito internet registra un totale di 1.943.623 accessi, 317.179 in più rispetto al 2014. Si è proceduto a geolocalizzare la struttura sul motore di ricerca google, in termini di ricerca e posizione. Sono state programmate 2 campagne Google Adwords, nuovo mezzo per fare pubblicità sul web attraverso la ricerca per parole chiave, ottenendo ottimi risultati in termini di visualizzazione per entrambe le manifestazioni (di CNA e Brogi).

- Sono state aggiornate le pagine del sito che riguardano le attrezzature tecnologiche: la scheda di prenotazione e la sezione "Museo reale";
- Si è proceduto con un attento programma di comunicazione sul canale social FACEBOOK attraverso la creazione di post a cadenza giornaliera, la creazione di album fotografici che documentano l'attività della struttura sia in merito di eventi che di visite e le condivisioni di pagine legate all'arte (es. Inside Art, MiBACT ...) a Pietrasanta (es. pagina istituzionale Comuni della Versilia, Associazioni di categoria ...) e alle attività che sono legate al settore lapideo (es. pagine di artisti, architetti, imprese, musei, gallerie e grandi opere). Questi i risultati: aumento di n. 300 "mi piace" che raggiungono un totale di 2588. La maggior parte dei "mi piace" arrivano da visita diretta alla pagina, in secondo luogo da condivisioni su pagine utenti;
- Per PINTEREST, continua il caricamento e creazione di boards all'interno dei quali vengono inserite le immagini. Le bacheche sono aumentate di 218 per un totale di 425, contengono ulteriori 21251 immagini per un totale di 5576. I "mi piace" alla pagina sono aumentati di 1 per un totale di 19, i followers di 159 per un totale di 298;
- Per YOUTUBE si è proceduto al caricamento di 3 video promozionali della stagione estiva di eventi: 2 dedicati alla mostra Rumore Bianco di Giorgio Brogi (servizio 50Canale e tg di NOITV) e 1 dedicato alla mostra organizzata da CNA Lucca, Le Mani Eccellenze in Versilia Evocazioni – Arte e Design nel marmo. Si procede inoltre al caricamento di 2 video girati in occasione dell'*incoming* di giornalisti organizzato in ottobre 2013, 1 video girato in

occasione dell'incoming della delegazione spagnola di Macael, partner del progetto Extra-Expo di Lucca Promos) e 1 slide show progetto extra-expo. Nel mese di novembre si procede al caricamento di nuovi 5 video prodotti da I Consorzio CosMaVe: artisti Roggli, Pienotti, Giannelli, Delenseigne ed un video con pillole dei video di tutti gli artisti;

- Nasce la pagina social GOOGLE+, arricchita ed integrata con le stesse modalità utilizzate per Facebook. Nel suo primo anno di attività registra più di 36.000 visualizzazioni.
4. prosecuzione dell'elaborazione dei temi relativi alla produzione della collezione virtuale e attuale fase di trattamento per procedere poi alla realizzazione: alla fine dell'anno, dopo diversi colloqui con società e soggetti specializzati nella produzione di video, è stata individuata e incaricata un'agenzia specializzata, al fine di realizzare un video immersivo che risulti dall'archivio contenente le fonti letterarie ed artistiche degli ultimi 300 anni ispirate, appunto, al marmo, alle cave, ai laboratori di scultura e agli artisti che sono passati e hanno lavorato in Versilia. Il video in costruzione è un giusto compromesso tra realtà, effetti sonori e immagini, e sarà una sorta di racconto esaltato grazie alle dotazioni tecnologiche di cui la sala dispone. Tematiche direttrici dei contenuti: Pietrasanta come città d'arte, la Versilia delle cave e della lavorazione del marmo, la "Marina", La Versilia nei grandi scrittori e letterati e la Versilia dei marmi nella letteratura contemporanea. A completare la collezione stabile, una vera e propria esposizione di oggetti storici della lavorazione del marmo e di alcune opere del Museo dei bozzetti.
 5. definizione dei bozzetti del Museo dei Bozzetti, che in un'ottica di Museo Diffuso, saranno ospitati al MuSA e che completeranno la collezione virtuale e materiale della struttura. Questo progetto si inserisce nella prospettiva di una più integrata relazione con il Comune di Pietrasanta, oltre le collaborazioni intervenute sui temi promozionali e comunicativi. Si è avviata una collaborazione con il Museo dei Bozzetti, che ha proposto due ipotesi relative al progetto del Comune di Pietrasanta "museo diffuso": una che prevede l'esposizione di bozzetti storici "Capitani coraggiosi" e una più contemporanea "L'idea scolpita nella materia". E' stata scelta la prima proposta che prevede l'esposizione di 10 bozzetti storici, un'esposizione che guarda al passato come stimolo per il futuro, alla quale comunque ben si lega l'idea di contemporaneità espressa dalle tecnologie del MuSA, tenuto conto che le attuali imprese nascono dal lavoro svolto nel passato da artisti, artigiani e imprenditori. E' stato messo in evidenza questo legame fra passato, presente e futuro. Sono state fatte due ipotesi di layout, verificate a novembre con sopralluogo al MuSA ed è stata progettata la sistemazione delle opere, le teche, le luci per l'illuminazione. I bozzetti saranno esposti con una breve didascalia che si soffermerà più sull'autore che sull'opera per evidenziare il ruolo e lo sforzo compiuto dagli artisti nella realizzazione della propria attività. La didascalia rimanderà per approfondimenti sugli artisti ad una apposita sezione del sito del MuSA a cui si accede dai touch screen posizionati nella sala museo. Si utilizzano i 3 schermi sul fondo della sala per proiettare le foto delle opere o altro materiale storico attinente.
 6. Implementazione del sistema operativo Pandora e realizzazione delle attività di manutenzione risultate necessarie al 30 settembre 2015: il sistema è stato implementato a seguito dell'acquisto dei nuovi 3 videoproiettori, è stato anche organizzato un corso di formazione cui ha partecipato tra gli altri un collega camerale che lavora per le funzioni informatiche.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Marketing territoriale e turismo: realizzazione piano programmatico triennale.	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Gli uffici camerali in collaborazione con Lucca Promos hanno elaborato le linee guida di intervento; favorito gli incontri strategici dei soggetti coinvolti; definito il piano strategico; definito il messaggio di riferimento orientato all'universalità della figura di Giacomo Puccini; individuato i temi centrali rappresentativi del territorio sia in chiave turistica, che più estesamente di marketing; predisposto il piano finanziario e accertato le risorse dirette e indirette; scelto le testate, concordati i benefits e redatto il planning; predisposti gli ordinativi per la realizzazione della campagna e dato materialmente avvio alla campagna.

Dall'agosto 2015 la campagna è in corso e si è arricchita sotto il claim The Lands of Giacomo Puccini di ulteriori strumenti video e teaser e assimilando alla suddetta tutti gli strumenti in possesso della Camera e anche di altri soggetti per rafforzare in modo corporativo il messaggio. E' inoltre in corso la definizione di un progetto di diffusione di strumenti coordinati ad uso delle istituzioni e delle imprese del territorio.

Il programma triennale, fermo restando la disponibilità di risorse, si completerà con il consolidamento delle attività esistenti, sia con la realizzazione di nuove attività. Il progetto si è completato rispetto agli obiettivi posti al 31 dicembre 2015 con l'integrazione di ulteriori e nuove attività di complemento, quali redazionali, passaggi informativi su canali dedicati, alleanze con eventi di primo piano della città e del territorio. La Giunta camerale ha approvato con propria deliberazione il programma delle attività di Lucca Promos s.c.r.l. e il riscontro operativo e finanziario del progetto.

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO 3A (modificato con Delibera n. 8 del 17/11/2015)
Riorganizzazione dell'Ente.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale;	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Nel mese di aprile 2015 è stato definito il modello organizzativo di integrazione dell'operato del personale camerale con quello delle partecipate camerali mediante una comunicazione di servizio avente ad oggetto le "modalità di esercizio per le attività congiunte Camera di Commercio e società controllate Lucca Promos e Lucca InTec".

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali.	2015: - 140.142,64 -3,6%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

ANNO 2014			
Tot Sistema Camerale	CCIAA Lucca	Lucca Int-Tec	Lucca Promos
3.920.649,00	3.577.948,92	187.538,47	155.161,61

ANNO 2015			
Tot Sistema Camerale	CCIAA Lucca	Lucca Int-Tec	Lucca Promos
3.780.506,36	3.466.816,87	162.627,45	151.062,04
- 140.142,64 -3,6%	- 111.132,05 -3,1%	- 24.911,02 -13,3%	- 4.099,57 -2,6%

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	- € 551.229 rispetto al 2014, ovvero -23,54 %

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Si riepilogano i risultati del confronto dei dati finali 2015 con quelli del bilancio di esercizio 2014, secondo i sottomastri in cui sono suddivise le spese di funzionamento: variazione assoluta e percentuale, con incidenza percentuale di ciascuna componente. L'analisi delle economie ottenute è precisata nell'apposita parte Relazione sulla gestione e sui Risultati Parte II, cui si fa rinvio.

In evidenza che l'incremento degli oneri diversi di gestione è riconducibile per intero a spese non comprimibili dall'Ente (Ires per l'anno in corso e versamento allo Stato per contenimento spese in base a specifiche disposizioni di legge).

	2014	2015	var.	Var. %	incidenza
325 FUNZIONAMENTO	€2.341.481,56	€1.790.252,89	-€551.228,67	-23,54	100
3250 PRESTAZIONE DI SERVIZI	€848.876,81	€737.839,16	-€111.037,65	-13,08	20
3260 GODIMENTO NEMI DI TERZI	€17.799,14	€10.994,95	-€6.804,19	-38,23	01
3270 ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€554.907,19	€569.197,48	€14.290,29	2,58	-03
3280 QUOTE ASSOCIATIVE	€827.505,73	€418.449,24	-€409.056,49	-49,43	74
3290 ORGANI ISTITUZIONALI	€92.392,69	€53.772,06	-€38.620,63	-41,80	07

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Predisposizione di una prima analisi sulle conseguenze dell'avvio di un percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere di Commercio.	Sospeso

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

A seguito dell'allungamento dei tempi decisionali da parte della Camera di Commercio di Carrara ed alla tuttora incerta definizione della/e Camere di Commercio con cui si dovrà dare vita al processo di accorpamento, si è ritenuto di non procedere nella predisposizione dell'analisi di impatto sulla struttura organizzativa senza avere la certezza che il processo di accorpamento venga intrapreso.

OBIETTIVO STRATEGICO 3B
Orientare la gestione della performance

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 3.660,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	Sospeso in quanto non si è verificato l'accorpamento

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Nel corso dell'anno non si è realizzata l'aggregazione con altre Camere di Commercio, pertanto non è stato necessario procedere alla revisione dei documenti programmatici.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	Svolte le indagini settoriali Realizzate fasi propedeutiche all'indagine generale

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

A seguito di incontri fra i Segretari Generali delle CCIAA toscane, l'Unioncamere Toscana ha deciso di realizzare l'indagine di customer satisfaction generale nell'anno 2016, ma di realizzare le fasi propedeutiche nel corso dell'anno 2015.

L'ufficio relazioni Esterne ha pertanto collaborato alla revisione del questionario, alla definizione dell'universo da cui attingere il campione al quale sarà poi somministrato il questionario. Inoltre ha provveduto a predisporre l'universo clienti raccogliendo i dati dagli uffici camerale e a inviarlo a Unioncamere Toscana.

Le indagini settoriali vengono eseguite costantemente durante l'intero anno e viene redatto un report semestrale e un report annuale, con anche evidenziati anche i confronti tra un anno e l'altro. I report sono pubblicati sul sito camerale, nella sezione Amministrazione Trasparente. Vengono realizzate indagine sui seguenti servizi: sportello finanziamenti, sportello nuova impresa, sportello marchi e brevetti, corsi e seminari, mediazione

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015**Patrimonio**

Dopo le precedenti fasi del progetto pluriennale di revisione e ricognizione fisica dell'inventario camerale (del 2012 l'analisi preliminare in termini di tempo/costi e definizione di una prima metodologia di lavoro; del biennio 2013-2014 la fase operativa di ricognizione fisica dei beni con contestuale riscontro in inventario), nel primo semestre 2015 si è conclusa la fase di abbinamento in base ai riscontri effettuati e si è proceduto agli ultimi riscontri sui beni che hanno formato oggetto di radiazione. Con. D.D. n. 210 del 02/07/2015 (successivamente integrata con DD 292 del 31/12/2015) si è infine, confermata la composizione dell'inventario al 31/12/2014, disposta la radiazione dei beni riscontrati non più di fatto materialmente presenti e definito il complessivo quadro finale dei beni effettivamente esistenti. Entro fine anno sono state consegnate ai vari uffici dell'ente le schede con i relativi beni mobili in uso.

Venduta all'inizio dell'esercizio l'autovettura camerale Thesis, con contestuale rilevazione di una sopravvenienza di € 999.

Perseguimento razionalizzazione/efficienza e monitoraggio della spesa.

L'Ente persegue da anni una rigorosa disciplina di controllo e monitoraggio della spesa, sia su base volontaria, sia in attuazione della relativa normativa di riferimento (leggi di stabilità ed eventuali manovre "tagliaspese"): con particolare riguardo a quest'ultima, per garantire maggiore immediatezza di analisi e significatività dei documenti di bilancio, si è introdotta con il preventivo 2015 un'apposita tabella riepilogativa di date di versamenti ed importi, misura per misura; tabella che trova poi corrispondenza nell'apposita sezione sugli effettivi esiti dell'esercizio nella relazione al bilancio consuntivo.

Sul piano delle misure adottate autonomamente dopo attenta verifica ed approfondimento della fattibilità giuridica, all'inizio dell'anno 2015 è stato comunicato il recesso di alcuni contratti inerenti i servizi di funzionamento della sede camerale (compreso il servizio di reception), fino ad allora attivi sulla Convenzione Consip F.M. Uffici 2.

Successivamente, entro il primo semestre, sono state, attivate e concluse sul M.e.p.a le procedure per il rinnovo dei contratti di pulizia di entrambe le sedi e della manutenzione inerente il sistema di sicurezza della Camera, ricomprensive sia l'antincendio che l'anti-intrusione; è stato invece deciso di eliminare *tout court* il servizio di reception, e sono stati conseguentemente riorganizzati alcuni compiti e servizi interni.

Le scelte operate, in recepimento alle indicazioni di indirizzo impartite dalla Giunta sin dal luglio 2014, porteranno dunque ad una riduzione delle corrispondenti voci di spesa di circa il 30% per il 2015 e di oltre il 55% nel 2016.

I dati finali di consuntivo 2015 attestano una riduzione complessiva del sottomastro *prestazioni di servizi* di oltre € 110.000 e di quasi € 9.000 per quello del *godimento dei beni di terzi*. In evidenza anche la definitiva attestazione (dicembre 2015) dei risultati di economie da Piani di razionalizzazione e risparmio 2014 (p€ 38.000 circa), con conseguente impiego del 50% per l'incentivazione del personale e versamento allo Stato della restante metà, nel rispetto delle indicazioni di cui al DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011.

Novità normative

-Tesoreria Unica dal 1 febbraio-

La Legge di stabilità 2015 (commi 391-394) ha previsto il rientro delle Camere di Commercio, dal 1/2/2015, nel sistema di Tesoreria Unica ex Legge 720/84 – Tabella A.

La Camera quindi è stata tenuta a depositare le proprie disponibilità liquide al 31/1 (pari a € 5.486.729,70), trasferendole dal c/c bancario presso il (dal 1/01/2015 nuovo) Cassiere Cassa di Risparmio di Pistoia e Lucchesia al conto aperto presso la Tesoreria Provinciale dello Stato comunicato dal MEF con circolare n. 4 del 20/01/2015.

Da quella data il Tesoriere dell'Ente ha disposto azioni di pagamento e riscossione a valere sulla contabilità speciale. La norma individua altresì nel 30 giugno il termine per lo smobilizzo degli investimenti finanziari, si è pertanto realizzata la vendita dei titoli obbligazionari CARIGE fino ad allora detenuti dall'Ente (un valore nominale € 1.500.000), il cui controvalore di vendita è stato trasferito tramite il Tesoriere sulla contabilità speciale.

- Fattura elettronica ed altre novità contabili -

Nel 2014 è stato acquisito il Codice Univoco Ufficio e trasmessa una nota a tutti i fornitori della CCIAA circa l'obbligatorietà della trasmissione della fattura elettronica a far data dalle fatture emesse in data 31/03/2015, tramite il sistema di interscambio (SDI), così come previsto dal DM dell'aprile 2013.

Nei primi mesi dell'anno 2015, gli addetti dell'Area Amministrazione sono stati coinvolti in un processo formativo trasversale di approfondimento teorico e tecnico-operativo, con riferimento alle novità e implementazioni delle procedure contabili necessarie per poter gestire compiutamente il processo di pagamento delle fatture in modalità elettronica. Da aprile, quindi, si sono ricevute e pagate solo fatture in formato elettronico, risolvendo e gestendo le problematiche dell'avvio connesse alla nuova modalità.

Il tema dei pagamenti dei fornitori è stato investito dell'ulteriore novità dello *Split payment*, sistema che prevede a carico delle Pubbliche Amministrazioni debtrici l'onere di versamento all'erario dell'IVA a debito per i fornitori, con conseguente necessità di adeguamento delle connesse procedure di contabilità.

Dal 2015 inoltre è divenuto obbligatorio pubblicare sia *l'indicatore annuale che quello trimestrale dei tempi di pagamento*, come previsto dal D.L. 66/2014 convertito in Legge 89/2014 e specificamente determinato in base al DPCM del 22 settembre 2014. Per adempiere all'obbligo nel modo più corretto sono state tempestivamente richieste implementazione e modifiche alle procedure informatiche di contabilità, che sono state rilasciate poi nel corso dell'anno, compresa quella che consente di gestire i periodi di *legittima* sospensione dei pagamenti (operativa da ottobre).

Preme qui ricordare in modo sintetico i valori 2015 dell'indicatore dei tempi medi di pagamento, sottolineando che esso misura i tempi secondo cui l'ente si è discostato – per i pagamenti fatti nell'anno – dal termine ordinario di 30 giorni: conseguentemente un valore negativo misura un anticipo medio di pagamento rispetto al termine ordinario, un valore positivo misura il ritardo medio con cui sono stati pagati i fornitori rispetto al termine di legge:

anno 2015: - 11,5
 I trimestre: - 5,53
 II trimestre: - 16,61
 III trimestre: - 14,97
 III trimestre: - 17,72

Sempre il DL 66/2014 convertito in Legge 89/2014 ha anche introdotto una specifica Relazione annuale sull'indicatore dei pagamenti quale allegato al bilancio di esercizio: a tale adempimento si è regolarmente adempiuto, per la prima volta, in sede di approvazione del bilancio di esercizio 2014.

- PCC -

Continuata ed approfondita la conoscenza e la gestione dell'immissione dati inerenti fatture e pagamenti nella banca dati PCC del Ministero delle Finanze, che nel corso del 2015 ha subito notevoli implementazioni ed aggiornamenti, anche a seguito dell'entrata in vigore del sistema di Split payment per il pagamento dell'IVA dei fornitori (da gennaio) e della fattura elettronica (da aprile).

- Direttive Agid per continuità Operativa e Disaster Recovery -

Pervenuto il parere Agid contenente le indicazioni sulle Direttive del Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery che la Camera dovrà adottare, si è provveduto al relativo esame e alla successiva approvazione da parte della Giunta. Approvato a fine 2015 il Piano di Continuità Operativa, esso è stato poi formalmente trasmesso ad Agid.

- Durc on line -

Come previsto dall'art. 4 del DL 34/2014 convertito in Legge 78/2014 e meglio definito dal DM 30 gennaio 2015, dal primo di luglio è operativa la banca dati on-line, con modalità di consultazione che rappresenta una svolta realmente significativa in termini di recupero di efficienza e semplificazione procedurale per gli uffici contabili.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione di un sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

All'inizio del periodo estivo, dopo l'approvazione del bilancio di esercizio 2014, si è aggiornata l'analisi di sostenibilità sia del preventivo per l'esercizio in corso, sia della proposta di variazione del Piano degli investimenti finalizzata all'aumento del Capitale Sociale della partecipata Lucca Innovazione e Tecnologia, da realizzare entro l'anno.

Si è proseguito quindi il cammino di approfondimento degli strumenti di controllo di gestione strettamente legati al bilancio. In quest'ottica una significativa esperienza è stata rappresentata anche dal nuovo obbligo di redazione del Rendiconto Finanziario, in vigore dal bilancio di esercizio 2014.

La collaborazione tra Uffici Ragioneria e Programmazione e Controllo ha anche prodotto l'acquisizione del modello Unioncamere del Patrimonio Netto Disponibile e il suo studio ed approfondimento. Da questa fase si è passati alla creazione di un modello ulteriormente arricchito e alimentato (a settembre) da dati 2010-2014. In fase di definitiva ultimazione a ottobre (dati di pre-consuntivo 2015), il modello ha fornito i dati necessari all'analisi di sostenibilità per il preventivo 2016, anche attraverso i dati prospettici 2016-2018 e con formulazione quindi di futuri scenari possibili, partendo da ipotesi inizialmente assunte. Attraverso di esso i *decision makers della Camera* potranno quindi orientare le loro scelte in modo più consapevole, necessità ad oggi particolarmente sentita visto l'attuale passaggio politico-istituzionale sancito dal DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, dalla Legge 124/2015 e dal prossimo decreto delegato di riordino del sistema, in attuazione dell'art. 10 della legge di riforma della Pa.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Revisione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Nel 2015 si è proseguito nel processo di riduzione delle partecipazioni camerali e si sono definitivamente vendute le quote di TCA srl e le azioni di Polis spa; inoltre si sono parzialmente cedute le azioni di SAT spa. Contemporaneamente, a marzo 2015, è stato adottato il Piano di razionalizzazione delle partecipate che ha confermato quanto deciso l'anno precedente e si sono sollecitate tutte le società perchè addivenissero alla liquidazione della partecipazione cessata ope legis.

Al 31 dicembre 2015 sono state liquidate anche Logistica Toscana scarl, Job Camere srl, Ic Outsourcing scarl.

Restano ancora da liquidare Borsa Merci Telematica scpa, Tecno Holding spa, Tecnoservicecamere scpa, Isnart scpa. Infine si è avviato il processo per la vendita ad Unioncamere Toscana della quota in UTC Immobiliare e servizi srl.

Il lavoro di revisione ha riguardato anche gli enti di diritto privato ed ha portato sia alla riduzione delle quote annuali che alla decisione di recedere dalla Fondazione Paolo Cresci e dalla Fondazione Antica Zecca. Parallelamente l'uscita delle linee guida ANAC sugli obblighi di trasparenza per società ed enti partecipati dalla pubblica amministrazione ha avviato un processo di revisione della classificazione camerale al fine di suddividere questi soggetti nelle categorie previste che sono passate da due (società partecipate ed enti di diritto privato controllati) a quattro (società controllate, società partecipate, enti di diritto privato controllati, enti di diritto privato partecipati).

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione di un programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

L'implementazione del programma di riduzione della morosità nei pagamenti del diritto annuale si è caratterizzato per l'esercizio 2015 nella prima attuazione del doppio sollecito agli inadempienti dell'anno, con un primo invio entro il mese di ottobre, da ripetersi poi come sempre nei primi mesi dell'anno successivo. Il risultato è stato positivo, con un importo di riscossioni di circa € 55.000 nel periodo ottobre-dicembre, con una variazione rispetto al riscosso 2014 ridotto del 35% (come noto, percentuale di variazione subita per legge ai sensi del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014) che dal -0,30% calcolata a settembre si è assestata a fine anno a +1,54%

Ripetuto come di consueto anche il sollecito per l'annualità 2014, che ha comportato maggiori incassi complessivi per circa € 210.000 per tale annualità.

Reso esecutivo a febbraio il ruolo per l'annualità 2012.

OBIETTIVO STRATEGICO 3D
Trasparenza.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

- ❖ ATTESTAZIONE O.I.V. 31 GENNAIO 2015 (verifica dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione per l'anno 2014).
- ❖ APPROVAZIONE PIANO ANTICORRUZIONE (P.T.P.C.) E PIANO TRIENNALE PER LA TRASPARENZA (P.T.T.) entro il termine del 31.01.2015 (Delibera Presidenziale con successiva ratifica da parte della Giunta camerale n. 2 del 30.01.2015).
- ❖ MONITORAGGI interni a cura di referente e responsabile per la trasparenza sul grado di applicazione della normativa (effettuati nel mese di maggio e novembre).
- ❖ CORSI E SEMINARI (a cui hanno partecipato responsabile e referente Cciao):
 - "Linea di assistenza/formazione per il personale delle Cdc sul tema del contrasto alla corruzione", Unioncamere nazionale, 12 gennaio 2015;
 - "L'aggiornamento del PNA operato con determinazione ANAC n. 12 del 28 ottobre 2015", organizzato il 9 dicembre 2015 dall'Istituto G. Tagliacarne, riservato a responsabile e referente anticorruzione;
 - "Il monitoraggio e la vigilanza del piano di prevenzione della corruzione", Unioncamere Toscana per tutto il personale in occasione di 4 distinte sessioni;
 - Corso Tagliacarne su "La regolazione del mercato e le norme in materia di anticorruzione" del 29.04.2015;
 - Corso Unione Regionale su "Trasparenza e Prevenzione della Corruzione delle Società Partecipate" del 17.11.2015;
 - Corso Tagliacarne su "L'aggiornamento del piano nazionale anticorruzione operato con determinazione ANAC n. 12 del 28 ottobre 2015" del 9 dicembre.
- ❖ FORMAZIONE PER IL PERSONALE CAMERALE: "Il monitoraggio e la vigilanza del piano di prevenzione della corruzione", Unioncamere Toscana, per tutto il personale camerale (1 e 17 dicembre 2015).
- ❖ LABORATORIO ANTICORRUZIONE: partecipazione ad uno dei quattro tavoli di lavoro (Gruppo 1: Aree di rischio), nell'ambito del progetto dell'Unione nazionale denominato "Linea di assistenza/formazione per il personale delle Cdc sul tema del contrasto alla corruzione". Il lavoro è stato completato e presentato in occasione di un evento conclusivo (12.01.2015) ed è confluito nelle Linee guida Unioncamere 2015.
- ❖ ADOZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE:

- Ordine di servizio n. 3 del 12 febbraio 2015 : "Istituzione ufficio Brevetti e Funzioni ispettive";
 - Determinazione n. 242 del 31.07.2015: "Costituzione di un elenco di soggetti interessati a far parte della commissione d'esame mediatori nel settore immobiliare"; - Determinazione n. 250 dell'11.08.2015: "Indicazioni operative per la gestione della segreteria dell'Organismo di mediazione";
 - Determinazione n. 273 del 21.09.2015: "Avviso pubblico per la formazione di un elenco di candidati in due sezioni: Governo del territorio e Mobilità e logistica, di durata triennale, per il conferimento di incarichi a supporto delle associazioni di categoria riunite nel comitato infrastrutture".
- ❖ INDICAZIONI OPERATIVE ALLE SOCIETA' CONTROLLATE DALLA CCIAA DI LUCCA: sintetiche indicazioni operative del responsabile inoltrate alle due società controllate della Cciaa di Lucca (Lucca Intec e Lucca Promos - protocolli Cciaa n. 10152 e 10153 del 23/07/2015), ai fini del loro adeguamento entro l'anno agli obblighi previsti anche per le controllate.
 - ❖ ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA DELLA TRASPARENZA tenuta in data 21 dicembre 2015 in occasione delle sedute della Giunta e del Consiglio camerale.

OBIETTIVO STRATEGICO 3E

La comunicazione digitale e la sua strategia – L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 16.991,08	€ 13.899,46

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Sulla base del nuovo modello gestionale l'ufficio camerale implementa e integra informazioni e notizie, nonché sviluppa attività redazionali di vera e propria diffusione dell'immagine del territorio, delle sue eccellenze produttive e dei maggiori settori economici sui siti: Camera di Commercio, Lucca Promos, il Desco, Polo Tecnologico alla data attuale e del Puccini Museum secondo standard preventivamente approvati.

Di tutti i siti sono poi curati le applicazioni social tramite un modello informativo che definisce i compiti dell'ufficio come una vera e propria redazione in grado di armonizzare notizie ed immagini coerentemente con gli obiettivi generali voluti dall'Ente.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione del nuovo sito web per la Camera di Commercio e per Lucca Intec	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Realizzato sia il nuovo sito camerale che i nuovi siti di Lucca In Tec e del Polo. Il primo pubblico entro la fine dell'anno, come previsto; il secondo è già stato trasferito unitamente a quello del Polo alla Direzione di Lucca In Tec, per cui il sito del Polo è on line, mentre quello di Lucca In Tec sarà messo on line non appena la Direzione darà il proprio nullaosta.

OBIETTIVO STRATEGICO 3F
Innovazione normativa e miglioramento continuo.

PROVENTI 2015	ONERI 2015	INVESTIMENTI 2015
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2015	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%

Descrizione attività svolte al dicembre 2015

Negli ultimi due anni si è completato il quadro delle regole tecniche di attuazione del Codice di Amministrazione Digitale e, pertanto, entro ottobre 2015, è stato necessario sostituire il sistema di protocollo con un sistema di gestione documentale che permetta di registrare, lavorare, fascicolare ed archiviare tutti i documenti in formato elettronico.

L'adozione del nuovo sistema, completata nel corso dell'anno, ha comportato un grosso impegno sugli aspetti organizzativi dell'ente, sul flusso della documentazione in entrata ed in uscita, sulla formazione specifica per i nuovi adempimenti, sulla revisione del titolare, la revisione del manuale di gestione e di conservazione.

Riepilogo delle spese sostenute articolate per missioni e programmi

Nelle seguenti Missioni e programmi sono riconducibili in tutto o in parte, i seguenti obiettivi strategici definiti con la Relazione Previsionale e Programmatica 2015

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetti industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	296.525,63
OBIETTIVO STRATEGICO 1A:	
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	5.292,16
OBIETTIVO STRATEGICO 1B:	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	2.440,00
OBIETTIVO STRATEGICO 1C:	
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	-
OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE di tipo anagrafico-certificativo - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO (per investimenti)	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2B:	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE e valorizzazione del patrimonio informativo	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	246,44
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	288.547,03

MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	25.029,85
OBIETTIVO STRATEGICO 1D:	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	25.029,85
OBIETTIVO STRATEGICO 1E:	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	678.022,64
OBIETTIVO STRATEGICO 2C:	
FAVORIRE LO START UP e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	286.132,07
OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" tra il mondo imprenditoriale e Istituzioni europee, statali e territoriali	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	21.660,57
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	370.230,00

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 002:	
Indirizzo politico.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	20.651,08
OBIETTIVO STRATEGICO 3B:	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	3.660,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
TRASPARENZA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'Ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	16.991,08

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0



Camera di Commercio
Lucca

RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2015

Parte prima
Sezione terza

Missione	011	Competitività delle imprese	012	Regolazione dei mercati	016	Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005	<u>Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale</u>	004	<u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u>	005	<u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u>
Obiettivi	011-005-001	PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	012-004-001	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	016-005-001	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE.
	011-005-002	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	012-004-002	VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	016-005-002	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
	011-005-003	SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti	012-004-003	SPORTELLI LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	016-005-003	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)
	011-005-004	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA				
	011-005-005	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO				
	011-005-006	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)				

032	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche		
002	Indirizzo politico	004	<u>Servizi generali, formativi e approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche</u>
032-002-001	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	032-004-001	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.
032-002-002	TRASPARENZA.	032-004-002	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
032-002-003	LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.	032-004-003	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.					
	Descrizione	Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a: - raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario; - aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento; - applicazione del principio della "specializzazione intelligente" promuovendo un dibattito sulle misure alternative al PIL per la misurazione dello sviluppo, con l'obiettivo di favorire l'individuazione di attività con maggiore potenziale di sviluppo ad oggi non adeguatamente valorizzate.					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.650,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 7.263,30	oneri correnti	€ 5.292,16	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio						
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		report	report	report
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)						
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo	Promozione ed attuazione delle politiche concertate sui settori selezionati - report	Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della					
	Descrizione	La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerali per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e degli andamenti economici settoriali e territoriali.					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.440,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.440,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.						
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.		
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici.						
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Progetto Lucca Imprese: ampliamento area territoriale e dei settori economici.		
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Impianto di nuovi osservatori						
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Impianto Osservatorio Turismo Città di Lucca		
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con					
	Descrizione	Il programma prevede due linee di intervento tese da un lato a sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. Dall'altro, mira a valorizzare i riconoscimenti attribuiti dal sistema camerale, come ad es. nella cerimonia della Fedeltà al Lavoro, e a creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerale ed altro. Entrambe le linee di azione saranno caratterizzate dalla costante ricerca di sinergie con tutti i soggetti pubblici e privati competenti sulle tematiche in oggetto.					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area Segretario generale					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 1.500,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti.

Cosa misura Capacità di sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi.

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Realizzazione attività di censimento in sinergia con altri soggetti.		
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					non realizzato per venir meno sinergia altri soggetti		

Indicatore Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.

Cosa misura Capacità di sviluppare prodotti camerale esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi.

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.	Attuazione azioni definite per la valorizzazione informazioni e realizzazione sistema di monitoraggio, suo utilizzo e gradimento degli utenti.	
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA					
	Descrizione	<p>Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività.</p> <p>Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (incluse le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per sé sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.</p> <p>Il punto di partenza per migliorare i rapporti con l'utenza e anche per apportare possibili semplificazioni ai propri processi interni, sarà dato dalla verifica dei reali bisogni formativi di imprese/intermediari, e dalla realizzazione di una serie di interventi, non solo del tutto gratuiti per l'utenza, ma anche senza significativi oneri per l'ente, in quanto gestiti solo dal personale interno che si è per ciò autofornito, mirati, in una ottica proattiva, a dare risposte dirette e concrete (ad es., attraverso l'organizzazione di sessioni riservate ai neo assunti degli studi professionali, oppure su specifiche tematiche segnalate dove sono più ricorrenti gli errori). L'efficacia della formazione sarà correlata al monitoraggio dei tempi medi di sospensione delle pratiche, posto che il miglioramento delle pratiche in entrata, conseguente ad una formazione realmente efficace, dovrà ragionevolmente portare anche ad una minore richiesta di correzione delle stesse.</p> <p>Sempre allo scopo di migliorare il canale di comunicazione con l'utenza a partire dall'ascolto delle loro esigenze, si intende procedere alla creazione di un sistema strutturato per la gestione delle risposte telefoniche e via mail, mediante realizzazione di una piattaforma dedicata sul sito camerale, in modo da poter tracciare i quesiti e le risposte date in entrata e in uscita, monitorare flussi di domanda e capacità di risposta.</p>					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 3							
Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente)						
Cosa misura	qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
qualità	numero		Banca dati Infocamere		> 5 giorni	> 5 giorni	> 5 giorni
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					1,9 gg		
Indicatore	Azioni formative verso l'utenza						
Cosa misura	Verifica l'efficacia delle azioni formative verso l'utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente		Predisposizione sistema di verifica efficacia azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione pratiche)	Primo monitoraggio sull'efficacia azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche).	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente).
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		
Indicatore	sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail						
Cosa misura	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente		Studio di un sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.	Realizzazione e avvio sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.	Primo monitoraggio sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO					
	Descrizione	<p>Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerale.</p> <p>In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le camere di commercio è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agazia per l'Italia digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita.</p> <p>In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le pubbliche amministrazioni, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agazia per l'Italia Dgitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico.</p> <p>Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte".</p> <p>Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.</p>					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 300,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 246,44	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 3

Indicatore Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec

Cosa misura Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec,

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; predisposizione procedura, in accordo con il giudice del RI, per eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc.	Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; predisposizione procedura, in accordo con il giudice del RI, per eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc.	Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; monitoraggio e efficacia azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per il miglioramento della gestione telematica dell'iter delle procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.

Cosa misura Capacità di sviluppare, da un lato la qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra di ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per miglioramento gestione telematica iter procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.	Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per miglioramento gestione telematica iter procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.	Monitoraggio qualità dati inseriti a seguito rideterminazione procedure. Monitoraggio progressive implementazioni fascicoli di impresa disponibili nel cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.						
Cosa misura	controllo sulla qualità del dato						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.	Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.	Monitoraggio della qualità dei servizi: diminuzione della percentuale di errori riscontrati rispetto all'anno precedente.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)					
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.					
	Risorse finanziarie						
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 238.500,00	oneri correnti	€ 313.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 190.326,50	oneri correnti	€ 288.547,03	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 3							
Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente		realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					n. 4 eventi		

Indicatore							
Fondazione Puccini - gestione							
Cosa misura							
Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.							
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		
Indicatore							
Progetto MuSA							
Cosa misura							
Valorizzazione delle filiera lapidea							
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Valorizzazione filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	Valorizzazione filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: report eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	Valorizzazione filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: report eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Missione	012 - Regolazione dei mercati
Programma	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

Obiettivo	Titolo	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.					
	Descrizione	La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerale, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 40.000,00	oneri correnti	€ 35.024,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 53.877,23	oneri correnti	€ 25.029,85	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie						
Cosa misura	Capacità di diffusione della cultura della mediazione e degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente		Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					5 campagne di promozione/informazione		

Indicatore	Monitoraggio qualità del servizio						
Cosa misura	Capacità di mantenere alta la qualità del servizio						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
qualità	indagine di customer satisfaction	numero	indagine di customer satisfaction		Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					Voto servizio Organismo di mediazione: 4,3		
					Voto attività mediatore: 4,9		

Obiettivo	Titolo	VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).					
	Descrizione	La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa. L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.					
	Arco temporale per la realizzazione	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio						
Cosa misura	Monitoraggio della qualità del servizio						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente		Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Realizzazione azioni di contraffazione						
Cosa misura	Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
qualità	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente		realizzazione di 1 azione di contraffazione	realizzazione di 1 azione di contraffazione diversa da anno precedente	realizzazione di 1 azione di contraffazione diversa da anno precedente
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.					
	Descrizione	<p>La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.</p> <p>Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro.</p> <p>L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione).</p>					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Avvio Sportello prevenzione usura e monitoraggio servizio						
Cosa misura	Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente		Ampliamento protocollo sottoscritto con la prefettura (per l'avvio sportello prevenzione usura) mediante adesione nuovi soggetti pubblici/privati o previsione nuove funzioni/attività.	Avvio monitoraggio del servizio: verifica del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello.	Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Missione	016 - Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE.					
	Descrizione	<p>In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate.</p> <p>Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale - e mantenimento/innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa) - tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi - innovazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, potenziamento della collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne, lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori e la realizzazione del Polo Tecnologico per la Nautica a Viareggio.</p> <p>Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili.</p>					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 182.000,00	oneri correnti	€ 329.000,00	investimenti	€ 3.152.000,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 161.342,64	oneri correnti	€ 286.132,07	investimenti	€ 3.150.000,00	

Nr indicatori associati 5

Indicatore	Riorganizzazione servizi camerali						
Cosa misura	Capacità di adeguamento della struttura a fronte dei radicali cambiamenti normativi in atto						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione.	monitoraggio sui risultati ottenuti dalla riorganizzazione ed attuazione degli eventuali correttivi.	definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese						
Cosa misura	Completamento struttura						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese	completamento sistemazione aree esterne Polo Tecnologico Lucchese e definizione di un modello di gestione unitario con gli altri Poli nella provincia	
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					lavori avviati ed attualmente in corso		

Indicatore	Polo tecnologico di Capannori						
Cosa misura	realizzazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori		
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Polo tecnologico per la nautica di Viareggio						
Cosa misura	realizzazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio	completamento Polo Tecnologico della Nautica di Viareggio	
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					Non avviato perché in attesa delle linee di indirizzo da parte del Comitato del Distretto Tecnologico della Nautica		

Indicatore	Progetti speciali						
Cosa misura	Capacità di realizzare progetti su cui concentrare le risorse						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Realizzazione di almeno 1 progetto - Report.	Realizzazione di almeno 1 progetto - Report.	Realizzazione di almeno 1 progetto - Report.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TER					
	Descrizione	<p>In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi.</p> <p>In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.</p> <p>Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatoria e di coordinamento organizzativo.</p> <p>Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.</p>					
	Arco temporale realizzazione	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 3.500,00	oneri correnti	€ 27.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 20.540,47	oneri correnti	€ 21.660,57	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 3							
Indicatore	Tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche						
Cosa misura	Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Definizione di un modello di monitoraggio e di comunicazione al territorio	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Attuazione del monitoraggio e di comunicazione.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Mantenimento del monitoraggio e comunicazione.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		
Indicatore	Modello organizzativo interno						
Cosa misura	Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati.	Attuazione e sperimentazione del modello organizzativo interno definito l'anno precedente	Proseguimento nella erogazione del servizio tramite modello organizzativo interno sperimentato.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		
Indicatore	Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare						
Cosa misura	Capacità di analizzare il mercato per cogliere nuove opportunità						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare		
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE					
	Descrizione	<p>In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi.</p> <p>In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.</p> <p>Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatoria e di coordinamento organizzativo.</p> <p>Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.</p>					
	Arco temporale realizzazione	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione					
	Risorse economiche						
Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 130.000,00	oneri correnti	€ 402.000,00	investimenti	€ 0,00	
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 100.000,00	oneri correnti	€ 370.230,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							
Indicatore	Marketing territoriale e turismo						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		realizzazione piano programmatico triennale.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	002 - Indirizzo politico

Obiettivo	Titolo	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE					
	Descrizione	A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Segretario generale					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.400,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 3.660,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale						
Cosa misura	Capacità di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti normativi/organizzativi						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					NON SI E' VERIFICATO L'ACCORPAMENTO		

Indicatore	Indagini di customer satisfaction						
Cosa misura	Capacità di ascolto						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					svolte indagini settoriali		

Obiettivo	Titolo	TRASPARENZA.					
	Descrizione	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità. In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.					
	Arco temporale per la realizzazione	Triennio					
	Centro di responsabilità	Responsabile trasparenza e anticorruzione					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione						
Cosa misura	Capacità di garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	Avvio revisione Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.	Revisione della Carta dei servizi
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L' ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.					
	Descrizione	Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerali tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi.					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 18.000,00	investimenti	€ 20.000,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 16.991,08	investimenti	€ 13.899,46	

Nr indicatori associati 2

Indicatore Modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione

Cosa misura Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società controllate

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	perfezionamento del modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate	gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore Nuovo sito web per la Camera di Commercio e per Lucca Intec e indagini di customer

Cosa misura Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società controllate

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		realizzazione nuovo sito web per la Camera di Commercio e Lucca Intec	definizione monitoraggio sull'utenza (customer satisfaction) per i siti	realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche

Obiettivo	Titolo	RIORGANIZZAZIONE DELL' ENTE.					
	Descrizione	Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e avvio al percorso formativo del personale;						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale;	Attuazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e prosecuzione del percorso formativo del personale	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente		Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente.	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente.	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					- € 140.142,64 -3,6%		

Indicatore	Riduzione delle spese di funzionamento						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente		Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					- € 551.229,67 -23,54%		

Indicatore	Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Predisposizione di una prima analisi sulle conseguenze dell'avvio di un percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere di Commercio.	Predisposizione di una programmazione operativa del percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere.	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere.
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					sospeso		

Obiettivo	Titolo	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA					
	Descrizione	L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntate a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento. La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere. Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazioni, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.					
	Arco temporale per la realizzazione	Triennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Definizione di un sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Attivazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Revisione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Indicatore	Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Definizione di un programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Attuazione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

Obiettivo	Titolo	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.					
	Descrizione	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.					
	Arco temporale realizzazioni	Triennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
	Risorse preventivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2015	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							
Indicatore	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.						
Cosa misura	capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno 2015	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento
					Risultato anno 2015	Risultato anno 2016	Risultato anno 2017
					100%		

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetti industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.	
OBIETTIVO STRATEGICO 1A:	
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	
PROGETTO 1A0101:	
Proposte per nuove politiche di sviluppo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 7.263,30
ONERI	€ 5.292,16
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Miglioramento del monitoraggio dei principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli e dei principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché degli atti e del dibattito inerenti le due principali infrastrutture in corso di progettazione, assi viari e raddoppio tratta ferroviaria Lucca Montecatini – report sui risultati customer relativi al secondo semestre sul grado di soddisfazione degli utenti	100%
Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture; realizzazione di almeno 8 newsletter, di cui: almeno 3 relative a innovazione trasferimento tecnologico e turismo, 2 relative a sviluppo sostenibile, misure alternative al pil, governo del territorio, 3 relative alla nuova programmazione; report.	100%
definizione delle nuove modalità di lavoro del comitato infrastrutture per la definizione di valutazioni tecniche e della sua segreteria - report;	100%
individuazione delle esperienze sperimentate a livello nazionale e dei soggetti da coinvolgere sul proprio territorio di competenza con particolare riferimento all'esperienza della Camera di Commercio di Massa Carrara in relazione ai lavori dei tavoli tematici e a determinati settori economici della provincia di Lucca, individuati dalla Giunta/dirigenti - report	100%
Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Report finale.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 1B:	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
PROGETTO 1B0101:	
Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 2.440,00
ONERI	€ 2.440,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Revisione del contenuto delle pubblicazioni in formato elettronico "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2014", "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2014" e dei documenti di programmazione dell'Ente.	100%
Predisposizione di un piano di comunicazione per la diffusione di informazioni economico-statistiche entro Marzo.	100%
Valorizzazione delle aree territoriali attraverso l'inserimento di n.3 imprese della Versilia e n.2 imprese della Valle del Serchio sul sito Lucca Imprese di Tradizione e Successo, in modo da uniformare la visibilità del territorio provinciale.	100%
Messa a punto di un'indagine sul Turismo nella Città di Lucca, caricamento ed elaborazione dei dati, commento e presentazione dei risultati agli organi camerale.	100%
Validazione dei risultati da parte dell'Ufficio Studi e Statistica dell'analisi sui Centri Commerciali Naturali di Viareggio eseguita dalla società incaricata e diffusione entro luglio.	100%
Realizzazione delle indagini trimestrali per l'anno 2015 entro maggio (1° trimestre), luglio (2° trimestre), ottobre (3° trimestre) e invio mailing avvio indagine 4° trimestre entro dicembre.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 1C:	
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti	
PROGETTO 1C0101:	
Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO

Indagine preliminare sulla Fedeltà al Lavoro nelle altre Camere di Commercio al fine di individuare, almeno a livello regionale, analogie e differenze nonché possibili sinergie entro ottobre.	100%
Partecipazione alle riunioni del Comitato tecnico degli archivi ed elaborazione di una proposta congiunta da presentare all'Assemblea della Rete documentaria in previsione del PIC 2016	80%
OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
PROGETTO 2A0101:	
Miglioramento del servizio all'utenza	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
RI - MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	2,3 gg
RI - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	9 gg
AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Tempo medio di evasione pratiche gruppo artigianato. Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	1,3 gg
AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	5,3 gg
AA - Passaggio competenze in tema di Bilanci dal RI al gruppo Artigianato. Realizzazione.	100%
RI+AA - Organizzazione e realizzazione di n. 3 corsi formativi di cui: - n. 2 sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio (nuova tassonomia formato XBRL anche relativa alla nota integrativa) - n.1 sessione formativa a favore dell'utenza per illustrare i nuovi strumenti che assicurano omogeneità a livello nazionale nella gestione delle procedure RI (Guida unica WIDGET e progetto ATECO)	100%

AR - Sperimentazione ed implementazione nuova procedura IB- SOFT per la completa dematerializzazione dei certificati di origine on line.	100%
RI+AA+AR - Riduzione dei costi del call center	100%
RI - Riorganizzazione delle attività a seguito di venir meno di unità di lavoro a tempo determinato (relazione attività svolta con evidenza miglioramento conseguito)	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 2B :	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
PROGETTO 2B0101:	
Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 246,44
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
RI - Predisposizione di una procedura, in accordo con il giudice del Registro delle imprese, allo scopo di eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc. - ed avvio dei primi controlli d'ufficio	100%
RI+AA+AR - Definizione di una guida per la gestione istruttoria pratiche Registro Imprese al fine di adeguare le procedure degli uffici alle direttive congiunte Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero della Giustizia.	100%
RI - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione determinazione cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per cancellazione ovvero con l'adozione determinazione di ricognizione posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	100%
AA - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	100%
AR - Inserimento nella banca dati informatica Arca di tutte le posizioni inerenti gli iscritti nel ruolo dei Periti e degli esperti generali previa configurazione del data base.	100%
AA - Avvio della nuova organizzazione ed elaborazione della procedura per il corretto aggiornamento dell'archivio del Registro delle Imprese in caso di perdita dei requisiti artigiani a seguito di cessazione dell'attività artigiana. Realizzazione	100%

RI - Avvio della nuova organizzazione per la gestione delle pratiche d'ufficio telematiche/informatiche relative a procedure concorsuali	100%
RI+AA - Partecipazione degli addetti RI e AA ad almeno 2 iniziative formative (widget, progetto ATECO)	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 2E (quota parte):	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI.	
PROGETTO 2E0101:	
Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 1.866,60
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi alla luce dei mancati rinnovi delle convenzioni di Toscana promozione con gli esperti di settore, della prevista collaborazione con la partecipata camerale nelle attività di internazionalizzazione (b2b), della collaborazione per la gestione della Fondazione Puccini e delle risorse stanziare in bilancio: entro aprile.	100%
Organizzazione di 3 eventi di promozione interna: Art. Firenze, Mostra Artigianato Milano, Desco. report.	3
Organizzazione di eventi di promozione internazionale in collaborazione con la partecipata camerale: report attività.	100%
MuSA: realizzazione eventi di animazione, cura e gestione sito web, avvio lavorazione contenuti stabili. Report attività.	100%
Fondazione Puccini: realizzazione calendario attività programmate dal Dirigente. Report.	100%
PROGETTO 2E0103:	
MUSA	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 90.000,00
ONERI	€ 100.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
progettazione del calendario degli eventi 2016 (propri e di terzi) entro novembre 2015	100%
gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest: report attività;	100%
incremento relazioni con istituzioni/laboratori: report su relazioni alimentate ed attivate	98%

Progettazione contenuti collezioni stabili del museo e percorso museografico	100%
Verifica amministrativa possibilità di avere in uso esclusivo parte dell'area esterna entro marzo e conseguenti valutazioni progettuali;	100%
prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata per almeno € 15.000;	65%
PROGETTO 2E0104:	
Fondazione Puccini	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 15.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Coordinamento dell'attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini, per le parti di competenza della Camera, che verranno poste in essere dalla struttura camerale.	100%
PROGETTO 2E0105:	
Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 3.800,00
ONERI	€ 1.268,93
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Ridefinizione dei rapporti economici ed amministrativi con i componenti del Comitato di assaggio oli ai fini del raggiungimento di un equilibrio di gestione nell'ambito dell'attività di assaggio e certificazione del comitato stesso, previa stipula Convenzione con Certiquality S.r.l di concerto con Unioncamere Regionale.(report)	100%
Piano di riorganizzazione del servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa in seno al Comitato di assaggio oli: entro aprile.	100%
Modifica del protocollo di Intesa con la Strada del Vino e dell'Olio per la parte inerente l'attività di gestione del servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa attualmente in capo all'Associazione stessa: entro aprile.	85%
Digitalizzazione dell'attività di convocazione e gestione delle commissioni del vino attraverso il nuovo programma gestionale GEREM – report sulle innovazioni intervenute. (scadenza ottobre 2015)	100%

MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	
OBIETTIVO STRATEGICO 1D:	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
PROGETTO 1D0101:	
Diffusione degli strumenti ADR	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 53.877,23
ONERI	€ 25.029,85
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Prima attuazione del Registro informatico degli organismi di mediazione ex art. 5 c. 2 DM 180/2010: registrazione al sistema informatico di tutti i dati già comunicati in modalità cartacea (Circ. 18/9/2014 del Dipartimento affari giustizia) e delle successive modifiche.	100%
definizione linee guida per la gestione dell'attività di segreteria e degli incontri di mediazione presso la sede di Viareggio: entro luglio.	100%
revisione modulistica automatica di ConciliaCamera: entro ottobre	100%
modifica del Regolamento di mediazione (pubblicazione sul sito camerale – rubrica Mediazione: entro novembre.	100%
addestramento di un gruppo di mediatori per la verbalizzazione degli incontri di mediazione utilizzando la modulistica automatica di ConciliaCamera	100%
Organizzazione di almeno 2 campagne/azioni di promozione/informazione del servizio di mediazione camerale/arbitrato.	2
Organizzazione di un corso di formazione per mediatori entro maggio.	1 entro aprile
Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo non oltre il mese di marzo. Verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo nell'anno 2014 e precedenti: relazione sulle attività svolte	100%
Avvio implementazione Banca Dati conoscenze (almeno 2 schede) – materia sanzionatoria	2

Realizzazione 1 azione informativa sulle nuove disposizioni in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci e relativa disciplina sanzionatoria.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 1E:	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
PROGETTO 1E0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Monitoraggio della qualità del servizio: adesione al Piano annuale di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste – Report finale	100%
Primo avvio attività di sorveglianza sui laboratori autorizzati alla verifica periodica dei distributori di carburante nella misura di n.6 utenze i cui strumenti sono stati verificati dai laboratori stessi. Report semestrale	n. 7
Definizione del piano di vigilanza dell'ufficio e sua pubblicazione sul sito camerale entro 15 giorni dalla stipula della convenzione.	1
Realizzazione di un evento formativo/informativo con le categorie interessate in un settore soggetto a vigilanza (etichettatura prodotti tessili o calzature)	1
Partecipazione degli addetti dell'ufficio all'attività di riorganizzazione della vigilanza e affiancamento nella formazione dei colleghi dell'ufficio arbitrato e conciliazione - relazione sulle attività svolte.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
PROGETTO :	
Per quest'anno non sono previsti progetti su questo obiettivo strategico, l'attività è oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
OBIETTIVO STRATEGICO 2C:	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE	
PROGETTO 2C7101:	
Sportelli e servizi alle imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 4.900,00
ONERI	€ 9.369,60
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggio semestrale sui fruitori dei servizi.	100%
Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.	100%
Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziare sul budget dell'anno in corso e con particolare attenzione al servizio redazione business plan, Club Orienta e corsi di formazione: entro Aprile.	100%
Calendario generale delle iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: presentazione al Dirigente entro aprile.	100%
Realizzazione, subordinatamente all'approvazione del calendario di cui sopra, di iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: report.	100%
PROGETTO 2C7102:	
Formazione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 33.729,86
ONERI	€ 38.849,41
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	100%
Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte delle imprese, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	100%

Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziato sul budget dell'anno in corso e con particolare attenzione al servizio redazione business plan, Club Orienta e corsi di formazione: entro Aprile.	100%
Revisione del Regolamento di esenzione sulla formazione, entro 1 mese dall'approvazione del Regolamento generale di esenzione da parte di Unioncamere Nazionale.	100%
PROGETTO 2C0103:	
Tutela della proprietà industriale, innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 10.952,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Presentazione di un piano di revisione dei servizi e delle tariffe: entro marzo.	100%
Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: revisione/aggiornamento sito web entro giugno	100%
Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: almeno 2 campagne CRM entro settembre.	2
attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione: un seminario entro giugno e almeno una campagna CRM entro dicembre in collaborazione con Lucca-Intec presso il Polo Tecnologico Lucchese.	100%
Partecipazione all'attività di progettazione per la riorganizzazione dell'ufficio in materia di vigilanza e relativa attività di formazione. Relazione sull'attività svolta entro ottobre.	85%
PROGETTO 2C0104:	
Innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 110.000,00
ONERI	€ 232.000,00
INVESTIMENTI	€ 3.150.000,00
INDICATORI:	RISULTATO
Polo Tecnologico: Perfezionamento Accordo di Programma con la Regione Toscana ed il Comune di Lucca, redazione del progetto esecutivo e del bando di gara per l'affidamento delle opere.	100%
Polo Nautica: Realizzazione del progetto esecutivo e del bando di gara per la realizzazione dell'intervento.	N.C.
Revisione del modello organizzativo e societario della partecipata della Camera. Coordinamento e supervisione delle attività delle stesse: proposta alla Giunta entro giugno.	15-apr

OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
PROGETTO 2D0101:	
L'impresa nell'europa: crescita e competitività	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 20.540,47
ONERI	€ 21.660,57
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione di almeno 3 seminari tecnici sui temi del mercato unico, dell'ICT e Ricerca, dell'e-commerce e web marketing, anche nell'ambito del progetto Google Eccellenze in digitale.	n. 15
Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziare sul budget dell'anno in corso e con la valutazione di eventuali condizioni tariffarie: entro il 30 aprile.	100%
Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico: almeno 3 interventi di promozione.	n. 6
Attività di consultazione della Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese: realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.	n. 4
Partecipazione a progetti comunitari attualmente in essere: report attività realizzate.	100%
Partecipazione a tavoli di lavoro e di progettazione nell'ambito della programmazione comunitaria 2014/2020: report.	100%
Alerting bandi a valere su programmi europei: almeno 5 interventi di promozione e diffusione.	n. 12
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)	
PROGETTO 2E0102:	
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 100.000,00
ONERI	€ 370.230,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione 80% programma delle iniziative approvato dalla Giunta camerale	100%
inserimento iniziative di interesse per il territorio nel programma di Toscana Promozione	N.C.

almeno 2 nuove proposte progettuali presentate sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico	100%
progettazione campagna	100%
realizzazione dell'80% della campagna promozionale	100%

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 002:	
Indirizzo politico	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B :	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
PROGETTO 3B0101:	
Ciclo di gestione della performance	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 3.660,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
predisposizione di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	100%
processo di semplificazione: riduzione del numero degli indicatori (strategici nel Piano performance ed operativi nei progetti annuali) rispetto al 2014 (dato 2014: n. 66 indicatori strategici; n. 231 indicatori operativi nel Piano performance aggiornato a luglio 2014)	100%
implementazione nuova modalità informatica decentrata per rilevazione risultati	60%
Implementazione sulle schede progetto integrazione tra le informazioni necessarie ai fini della relazione ex art. 15 c. 5 e quelle necessarie ai fini della programmazione attività dell'Ente	100%
Implementazione monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale	100%
rinnovo OIV nel rispetto dei termini/modalità previsti dalla normativa	100%
Acquisizione, studio ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014 e preconsuntivo 2015: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 30 novembre	100%
invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	100%
PROGETTO 3B0102:	
Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	

RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione attività propedeutiche allo svolgimento dell'indagine generale di customer satisfaction previa realizzazione della stessa da parte di Unioncamere Toscana	100%
realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
Trasparenza e anticorruzione	
PROGETTO 3D0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	100%
Azioni tese a stimolare il miglioramento della percentuale di attuazione adempimenti di pubblicazione nella "fascia 3" della griglia ANAC (range da 67% a 100%) rispetto all'anno precedente: report	100%
Monitoraggio sull'aggiornamento di amministrazione trasparente - rispetto delle scadenze e degli eventuali correttivi/integrazioni richiesti agli uffici in occasione del monitoraggio periodico effettuato dal referente per la trasparenza ai fini dell'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente	100%
Revisione casistiche di rischio e le misure di contrasto rispetto a quelle previste nelle Linee guida Unioncamere	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.	
PROGETTO 3E0101:	
Comunicazione digitale e la sua strategia	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 16.991,08
INVESTIMENTI	€ 13.899,46
INDICATORI:	RISULTATO

definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	100%
predisposizione proposte bandi di gara e avvio procedure di gara per i nuovi siti web /Camera e Lucca Intec), previa approvazione del SG	100%
messa on line dei nuovi siti	67%
raggiungimento di 600 "mi piace" sulla pagina Facebook della CCIAA di Lucca	715
organizzazione di n. 2 giornate formative per tutto il personale camerale e delle partecipate	60%
produzione di n. 6 video pillole da 3 minuti di cui 3 entro agosto	100%
supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: report finale	100%
a - organizzazione e comunicazione eventi istituzionali approvati dal Segretario generale: report finale b - coordinamento della comunicazione degli eventi decisi dal Dirigente dell'Area Promozionale e dal Dirigente dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato: report finale	100%

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche	
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
Riorganizzazione dell'Ente.	
PROGETTO 3A0101:	
Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Predisposizione degli atti necessari per rispettare l'adempimento previsto dalla Legge di Stabilità 2015 in merito alle partecipazioni societarie entro marzo 2015.	100%
Individuazione e sperimentazione di una forma di collaborazione più organizzata tra la Camera di Commercio di Lucca e Lucca Intec con particolare riferimento agli adempimenti in merito alla Trasparenza, alla gestione documentale, alle novità normative in materia di contratti elettronici.(Report finale)	100%

Esame accordi, protocolli, convenzioni al fine di stabilirne la vigenza, l'onerosità, l'opportunità e/o la possibilità di estenderli al nuovo ente camerale entro ottobre.	100%
Avvio procedimento attuazione decisioni di Giunta in merito alle società partecipate ed agli altri enti di diritto privato cui aderisce, entro 30 giorni dall'entrata in vigore delle relative delibere di Giunta.	100%
Monitoraggio dell'evoluzione normativa sulla riforma delle Camere di Commercio e supporto agli organi ed al Segretario per gli eventuali atti necessari entro dicembre (report finale).	100%
PROGETTO 3A0102:	
Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione delle attività previste entro il 31 marzo	100%
realizzazione delle attività previste entro il 30 giugno	100%
report sulle attività svolte	N.C.
attuazione di una delle azioni di miglioramento proposte nel 2014	n. 2
sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	n. 10
Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità, rilevazione lavoro flessibile (report finale con dettaglio tipologie)	100%
Invio all'Inpdap pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 6 mesi dalla loro richiesta (visto che riguarda anche il personale cessato, la frequenza e l'onerosità). Nel commento specificare numero e tipologia pratiche	100%
compilazione relazione per il miglioramento qualitativo dei servizi anno 2015 entro il 30 aprile 2015	100%
elaborazione in autonomia degli stipendi del mese di gennaio 2016	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
PROGETTO 3C0101:	
Fattura elettronica	

RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Partecipazione eventi e incontri di formazione propedeutici alla fatturazione elettronica	100%
Gestione fatturazione elettronica ai sensi di Legge a far data dal 31 marzo 2015	100%
Report annuale principali attività svolte, ogni Ufficio secondo proprie competenze e attività svolte	100%
PROGETTO 3C0102:	
Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Avvio e gestione rapporti con nuovo Istituto Cassiere dal 1 gennaio 2015 e adeguamento alle Disposizioni di Tesoreria Unica, nei termini di cui alla Legge 190/2014 dal 1 febbraio 2015: realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Gestione sistema "split payment" di versamento, nei termini della Legge 190/2014 e del DM attuativo: realizzazione e relativo report annuale attività svolte	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Acquisizione strumentazione ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 15ottobre 2015	100%
Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report quantitativo semestrale – Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 -- Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1 - Regolarizzazione contabile delle riscossioni.	100%
Report quantitativo annuale: -- Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie) – Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2014 -- Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2014, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo	100%

Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili	100%
PROGETTO 3C0103:	
Razionalizzazione contratti ed inventario	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Completamento fase ricognizione fisica dei beni e fase di abbinamento riscontro: 31 maggio 2015	100%
Provvedimento amministrativo di conclusione del progetto e consegna scheda identificativa beni ad almeno al 70% degli Uffici camerali (calcolati secondo organigramma in vigore dall'1/1/2015)	100%
Comunicazione recesso contratti in proroga, con efficacia 01/07/2015: entro 15.02.2015	100%
Conclusione procedure nuovi contratti Pulizia, manutenzione antiincendio e controllo accessi: entro 15 maggio	100%
Valutazione tecnico/economica e relativa proposta circa l'opportunità di stipulare contratti di manutenzione preventiva su ulteriori impianti in dotazione all'Ente: entro 31 luglio	100%
Report numerico annuale: -N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati) – dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente (n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità acquisizione dati (XAC o altro); – esiti dei controlli a campione su dichiarazioni requisiti Operatori Economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	100%
Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	100%
PROGETTO 3C0104:	
Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Proposta di Piano continuità operativa e Disaster Recovery alla Amministrazione	100%

Trasmissione Piano continuità operativa e Disaster Recovery all'AgID: entro 15 gg dall'approvazione	100%
Ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (20 febbraio e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente	100%
Report numerico annuale -- N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute) -- N. acquisti dell'anno attraverso MEPA e altre centrali di acquisto	100%
Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta	100%
Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo informatico	100%
PROGETTO 3C0105:	
Presidio continuo alla gestione della riscossione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Gestione sollecito con estensione ai paganti 2014 in misura fissa incompleti: entro 31 marzo 2015	100%
Gestione prima fase sollecito diritto annuale 2015 (sia omessi che incompleti in misura fissa): entro 30 novembre 2015	100%
Comunicazione agli "utenti intermedi" disponibilità di approfondimento su liste utenti: entro 15 febbraio 2015 e report annuale su effettuazione eventuali controlli richiesti	100%
Controllo comunicazioni di inesigibilità di cui ci chiedono il rimborso spese nel 2015 (comunicazioni ricevute anno 2014)	100%
Consegna ruolo 2013 ad Infocamere: entro 31.12.2015	100%
Gestione temporale attività amministrative connesse a: - Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) - Incassi da sollecito 2015 (su diritto omesso 2014) pari ad almeno il 10% del credito al 31/12/2014 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi/per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta).	100%

<p>Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato):</p> <p>-- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili)</p> <p>-- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti</p> <p>– Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia</p>	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
PROGETTO 3F0101:	
Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali escluso lo storico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Elaborazione di un piano di migrazione al nuovo sistema di gestione documentale entro giugno.	100%
Svolgimento di tutte le attività preparatorie previste dal piano di migrazione entro metà settembre	95%
Acquisizione delle competenze necessarie per diventare, insieme ai colleghi delle Funzioni Informatiche, gruppo specializzato nel supporto ai colleghi nell'utilizzo del nuovo sistema di gestione documentale. Migrazione al nuovo sistema di gestione documentale entro ottobre con supporto costante ai colleghi per almeno sei mesi.	100%
Elaborazione proposta per lo sviluppo del servizio di deposito listini entro ottobre.	100%
Realizzazione della seconda tranches del progetto archivio	100%
Collaborazione con gli Uffici camerali per l'invio massivo di pec e conseguente aggiornamento della rubrica interna. Realizzazione almeno di 1 invio massivo.	100%

