PREMESSA

La Camera di Commercio di Lucca, in linea con gli adempimenti previsti dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (anche noto come riforma Brunetta), ha implementato il proprio **"Ciclo di gestione della performance"** coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

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

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

Sulla base delle linee di indirizzo esplicitate nell'ambito del Programma Pluriennale 2015 – 2019,documento rientrante nella fase di pianificazione strategica del ciclo di gestione performance, in considerazione dell'evoluzione del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo, i programmi di attività a supporto del conseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente, trovano specifica istanza nelle attività e nei progetti che l'amministrazione si impegna a realizzare nel corso del 2015.

La Relazione Previsionale e Programmatica è il documento con cui si realizza il collegamento tra la programmazione pluriennale e la programmazione operativa annuale e, deve essere in grado di illustrare i programmi che si intendono attuare nel corso del 2015, esplicitando i progetti e le attività che strumentalmente si vogliono realizzare per conseguire gli obiettivi strategici dell'Ente, le finalità che si intendono perseguire e le risorse a loro destinate.

Il presente documento, rappresenta un aggiornamento della Relazione Previsionale e programmatica approvata ad ottobre tenuto conto del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo nel quale la Camera opera. Ciascuna iniziativa esplicita una breve descrizione del progetto, il Centro di costo responsabile per la sua realizzazione, gli indicatori di risultato e le risorse destinate.

Infine, per ciascun obiettivo strategico, sarà anche identificata la cornice di budget in termini di costi esterni (non tenendo conto, quindi, dei costi del personale e di struttura).

Tale articolazione consentirà di avere un quadro complessivo sintetico delle risorse economiche disponibili allocate su ciascuna area strategica della Camera e di monitorare nel tempo l'evoluzione degli obiettivi strategici.

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.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
18.150,00	0,00	0,00	0,00

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.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
7.440,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
5.000,00	0,00	1.500,00	0,00

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.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
35.000,00	40.000,00	0,00	0,00

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…).

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2015: € 65.590,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2015: € 41.500,00

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.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2015: € 18.150,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2015: € 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:

1) Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report

2) Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)

3) Individuazione misure alternative al PIL oggetto di approfondimenti a livello nazionale e prima definizione gruppo di lavoro

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1A	**Programmazione territoriale:** Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia di governo del territorio.
Progetto 1A0101	Proposte per nuove politiche di sviluppo
CdC	C210 - Politiche economiche e Infrastrutture
Descrizione del progetto	**1)** Verranno costantemente monitorati i principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli, i principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché il dibattito e l'iter procedurale inerenti le principali infrastrutture in corso di progettazione nella provincia, anche attraverso la partecipazione ai tavoli di programmazione e agli incontri promossi dagli altri enti, quindi verranno diffuse le informazioni sia all'interno dell'ente che al Comitato Infrastrutture e ai principali stakeholder attraverso il costante aggiornamento dei principali canali di comunicazione ad essi dedicati e la creazione di newsletter nonché formulate proprie proposte in merito sia a nuove modalità di lavoro da sperimentare con il Comitato che ad azioni concrete elaborate in base al dibattito seguito. **2)** Volendo approfondire la possibilità di promuovere politiche di marketing territoriale, inteso nella accezione di attrazione di investimenti, competenze, visitatori, ci si propone di ricercare e valutare esperienze fatte in Italia ed all'estero. **3)** Nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, Ordini professionali e Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura si è avviato, in via sperimentale, uno sportello di prima informazione in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento (Legge n. 3/2012), data anche la crescente domanda del servizio da parte di imprese/professionisti/consumatori. Attualmente si rende opportuna la strutturazione di un punto di ascolto organizzato presso l'ufficio politiche economiche ed infrastrutture.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1a) OS 1A - ind. 1	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	
indicatore 1b) OS 1A - ind. 1 e 3	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.	
indicatore 1c) OS 1A - ind. 1	definizione delle nuove modalità di lavoro del comitato infrastrutture per la definizione di valutazioni tecniche e della sua segreteria - report;	
indicatore 2) OS 1A - ind. 2	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	
Indicatore 3)	Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Report finale.	
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Le attività di raccolta e diffusione delle informazioni nonché di concertazione, permetteranno di qualificare meglio i servizi camerali nonché le politiche di sviluppo e di governo del territorio del territorio **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** La realizzazione delle attività permetterà di formulare proposte concrete e di sollecitare la costituzione di un gruppo di lavoro su una tematica ormai riconosciuta come necessaria ma non ancora applicata sul nostro territorio di riferimento **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Le attività progettate richiederanno un grande sforzo di coinvolgimento degli stakeholders, di individuazione degli enti da coinvolgere ai vari livelli e di esplorazione di modalità di lavoro ad oggi ancora non applicate sul proprio territorio di riferimento	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 510 ore annue per 1 unità D e 792 ore annue per 1 unità di C	
Azione complessa 1A010101	Proposte per nuove politiche di sviluppo	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
studi, ricerche di mercato, indagini e consulenze – 330042	18.150,00	
TOTALE COSTI	**18.150,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	18.150,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**18.150,00**	

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.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2015: € 7.440,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2015: € 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.
2) Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici.
3) Nuovi Osservatori: Impianto Osservatorio Turismo Città di Lucca.

AREA STRATEGICA 1	**COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO**
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.
CdC	C209 Studi e Statistica
Descrizione del progetto	**1)** A fronte del probabile venir meno di sinergie all'interno del Sistema di informazione statistica camerale, sarà necessario effettuare una nuova ricognizione delle fonti dei dati esistenti cui attingere per la realizzazione delle pubblicazioni "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2014" e "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2014".

	2) Consolidamento dei 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 e definizione di una fornitura periodica di indicatori statistici dell'area di riferimento a seguito di accordi con gli enti interessati.
	3) Sviluppo di strumenti che permettano di illustrare e valorizzare l'economia provinciale attraverso le esperienze di successo di alcune imprese del territorio, raccontandone la storia, l'evoluzione, i riconoscimenti ottenuti e le motivazioni ad essi connesse.
	4) Monitoraggio dei flussi turistici della Città di Lucca attraverso un'indagine statistica diretta rivolta ai turisti per identificare le caratteristiche dell'offerta della Citta, i principali punti di forza e le eventuali criticità, finalizzato alla creazione di un Osservatorio.
	5) A fine 2014 è stata realizzata l'indagine statistica per lo studio dei Centri Commerciali Naturali nell'area della Città di Viareggio. I risultati dell'indagine saranno presentati nel 2015.
	6) A fronte della nuova organizzazione dell'indagine sugli andamenti del comparto manifatturiero industriale, che prevede lo svolgimento trimestrale diretto delle interviste ad un campione di 148 unità locali provinciali, l'Ufficio continuerà a svolgere il ruolo di coordinatore delle varie fasi ed in particolare curerà anche la rilevazione trimestrale diretta, con la collaborazione per lo svolgimento di circa un terzo delle interviste dell'Ufficio Politiche Economiche, secondo le tempistiche ed il questionario indicati da Unioncamere Toscana.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 1B - ind. 1	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.
indicatore 2) OS 1B - ind. 1	Predisposizione di un piano di comunicazione per la diffusione di informazioni economico-statistiche entro Marzo.
indicatore 3) OS 1B - ind. 2	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 visibiltà del territorio provinciale.
indicatore 4) OS 1B - ind. 3	Messa a punto di un'indagine sul Turismo nella Città di Lucca, caricamento ed elaborazione dei dati, commento e presentazione dei risultati agli organi camerali.
indicatore 5)	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.
indicatore 6)	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.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** A fronte dei tagli delle risorse previsti dal DL 90/2014, con questo progetto si intende comunque ampliare e sviluppare la dffusione di dati e analisi statistico-economiche sul territorio della provincia di Lucca, a riconosciuti elementi di interesse per gli stakeholder locali quali: le caratteristiche dei flussi turistici nella Città di Lucca, l'evoluzione dei Centri Commerciali Naturali, l'andamento del comparto manifatturiero industriale provinciale, lo studio sullo sviluppo economico del territorio lucchese. L'analisi dei fenomeni osservati avrà inoltre lo scopo di fornire corrette informazioni a supporto delle azioni di intervento.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Lo svolgimento delle attività previste dal progetto consentirà di proseguire anche per il 2015 il monitoraggio dell'economia provinciale, che potrebbe venir meno in seguito ai tagli previsti al budget di Unioncamere Toscana, che attualmente cura alcune attività di indagine sull'andamento economico congiunturale. Potranno essere assunte iniziative di intervento per l’economia più mirate, anche in collaborazione con gli stakeholder locali (istituzioni pubbliche, associazioni di categorie, enti di ricerca, etc.) a supporto delle attività decisionali in merito alla programmazione economica e alla pianificazione territoriale.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: A fronte dei tagli delle risorse previsti dal DL 90/2014, il ruolo del personale interno assumerà un ruolo sempre più determinante nella realizzazione di tutte le attività previste dal progetto, che vedranno l'Ufficio impegnato in tutte le attività legate allo svolgimento delle indagini statistiche, al reperimento dei dati, all'elaborazione, all'analisi dei risultati, alla predisposizione dei commenti e alla impaginazione per la pubblicazione in formato elettronico sul sito web.

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 792 ore di una unità D; le attività vengono svolte con un addetto di Lucca Promos Scrl	
Azione complessa 1B010101	**Monitoraggio comparto manifatturiero industriale**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali	0,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	**0,00**	**0,00**
Studi, ricerche di mercato, indagini e consulenze - 330042	5.000,00	**0,00**
TOTALE COSTI	**5.000,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	**0,00**
Azione complessa 1B010102	**Lucca imprese di tradizione e successo**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali	0,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	**0,00**	**0,00**
oneri per servizi diversi di natura promozionale - 330049	2.440,00	**0,00**
TOTALE COSTI	**2.440,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	**7.440,00**	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**7.440,00**	

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti.
2) Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1C anno 2015: € 5.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1C anno 2015: € 1.500,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
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
CdC	A005 Segreteria e Protocollo – attività promozionale
Descrizione del progetto	Il progetto mira ad avviare entrambi i filoni d'azione previsti dal relativo programma d'intervento. Per quanto riguarda il primo filone, data la presenza della Camera di Commercio nel Comitato Archivi della Rete documentaria lucchese, si punta ad elaborare una proposta di azione congiunta da presentare sul PIC 2016. Per quanto riguarda, invece, la valorizzazione è ipotizzabile solo un lavoro di studio preliminare che si concentra sulla Fedeltà al Lavoro e sull'individuazione di un'azione congiunta da presentare come rete archivistica lucchese all'interno del prossimo bando per il Pic tramite la propria partecipazione alle riunioni del comitato tecnico degli archivi.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**

indicatore 1) OS 1C ind.1	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.
indicatore 2)	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
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** In termini qualitativi i servizi migliorano perchè si opera in sinergia con altri enti cosa che permette non solo di far conoscere meglio le nostre attività ma anche di scambiarsi best practies, conoscenze nonché di accedere ad altre forme di finanziamento.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Maggiore visibilità del proprio prodotto. Riconoscimento da parte di altri enti della Camera di Commercio come ente che ha competenze e disponibilità a lavorare in rete anche in ambito culturale.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Per la prima volta, la Camera di Commercio entra nell'organo esecutivo della Rete documentaria, cosa che comporta anche un maggior impegno in termini di tempo e di energie. Riuscire, tramite questo incarico, a far approvare un'azione comune di interesse per la Camera di Commercio non è certamente agevole.

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 100 ore per una unità di categoria B; 100 ore per una unità di categoria D	
Azione complessa 1C010101	Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
3330042 studi ricerche di mercato indagini	5.000,00	
TOTALE COSTI	**5.000,00**	**0,00**
312018 altri contributi e trasferimenti diversi	1.500,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**1.500,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di	**1.500,00**	

progetto		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**5.000,00**	

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.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione.
2) 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.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2015: € 35.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2015: € 40.000,00

AREA STRATEGICA 1	**COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO**
OBIETTIVO STRATEGICO 1D	Promozione dei servizi di giustizia alternativa

Progetto 1D0101	Diffusione degli strumenti ADR
CdC	C206 - Arbitrato e Conciliazione
Descrizione del progetto	Con la realizzazione delle azioni previste nel progetto l'ufficio si propone di mantenere sul territorio provinciale l'immagine dell'Organismo di mediazione camerale che, in forza della sua prolungata attività nel campo della media/conciliazione, è sempre stato promotore di servizi di qualità e di azioni per la diffusione e la conoscenza della cultura della mediazione. L'introduzione di alcuni nuovi indicatori unita al mantenimento o miglioramento di altri appaiono sfidanti, sia per l'instabilità del quadro giuridico di riferimento (per le modifiche in corso sul tema della giustizia); sia per il regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione che ormai rappresenta una realtà consolidata, seppure recente; sia per le minori risorse disponibili in generale nell'area di regolazione del mercato. Dal punto di vista delle azioni promozionali, si cercherà di ampliarne il ritorno in termini di immagine e di domanda dei servizi sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerali, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. Si cercherà anche di rilanciare il servizio camerale in materia di arbitrato con iniziative promozionali anche in collaborazione con gli ordini professionali. Per quanto riguarda la qualità dei servizi, si prevede il mantenimento di elevati standard relativi al servizio di mediazione attraverso la realizzazione del Registro informatico degli organismi di mediazione ex art. 5 c. 2 DM 180/10, la definizione di linee guida in particolare per la sede di Viareggio e le modifiche al Regolamento di mediazione e alla modulistica automatica di ConciliaCamera, nonché l'addestramento di un gruppo scelto di mediatori per la gestione in autonomia degli incontri di mediazione, mentre, per quanto riguarda l'attività sanzionatoria, la predisposizione del ruolo e i controlli d'ufficio sui conseguenti crediti residui. Si intende anche Implementare la Banca dati conoscenze con schede ad uso degli uffici accertatori camerali allo scopo di standardizzare le modalità di stesura dei verbali di accertamento e, conseguentemente, ridurre possibili errori e tempi di emissione sia dei verbali di accertamento che delle conseguenti ordinanze Da segnalare, perché incerta in termini di maggiori carichi di lavoro preannunciata da Unioncamere, l'attribuzione di nuove competenza sanzionatorie alle Cciaa in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	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.
indicatore 1b)	definizione linee guida per la gestione dell'attività di segreteria e degli incontri di mediazione presso la sede di Viareggio: entro luglio.
indicatore 1c)	revisione modulistica automatica di ConciliaCamera: entro ottobre
indicatore 1d)	modifica del Regolamento di mediazione (pubblicazione sul sito camerale – rubrica Mediazione: entro novembre.
indicatore 1e)	addestramento di un gruppo di mediatori per la verbalizzazione degli incontri di mediazione utilizzando la modulistica automatica di ConciliaCamera
indicatore 2) OS 1D - ind. 1	Organizzazione di almeno 2 campagne/azioni di promozione/informazione del servizio di mediazione camerale/arbitrato.
indicatore 3)	Organizzazione di un corso di formazione per mediatori entro maggio.
indicatore 4)	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
indicatore 5)	Avvio implementazione Banca Dati conoscenze (almeno 2 schede) – materia sanzionatoria
Indicatore 6)	Realizzazione di una azione informativa relativa alle nuove disposizioni in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci e relativa disciplina sanzionatoria.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Attività informativa sugli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie e, in particolare, dei servizi camerali: il beneficio è evidente, continuare a garantire per professionisti, cittadini, imprese e consumatori una informazione imparziale, corretta e innovativa su arbitrato e mediazione (ad es. attraverso la pubblicazione dei dati che riguardano lo Sportello di conciliazione nel Registro informatico tenuto dal Ministero della Giustizia); puntare sulla qualità del servizio camerale a partire dall'aggiornamento a carattere continuativo dei mediatori e sulla modifica del Regolamento di arbitrato; fornire una nuova attività di informazione su nuove normative e nuovi adempimenti (sacchi monouso); dare tempestività e certezza all'azione sanzionatoria, anche attraverso il controllo dell'attività del soggetto delegato alla riscossione.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Attivazione di iniziative per ridurre i tempi di lavorazione delle procedure di mediazione e delle ordinanze allo scopo di recuperare tempi per l'acquisizione delle nuove competenze (in quest'ottica deve leggersi l'implementazione della banca dati conoscenze e la semplificazione della modulistica relativa alle procedure di mediazione).
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: E' richiesto a tutti gli addetti alle procedure di arbitrato, mediazione e sanzioni non solo di migliorare i già elevati standard qualitativi del servizio e di fare attività di promozione/informazione a professionisti e utenti, ma anche di acquisire competenze del tutto nuove in vari settori di regolazione del mercato allo scopo di garantire la vigilanza della cciaa sui settori stessi.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: n. 475 ore per 1 unità di categoria D n. 316 ore ciascuno di n. 3 unità di categoria C

Azione complessa 1D710101	Diffusione degli strumenti ADR	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
313013 RICAVI DA MEDIAZIONE		40.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**40.000,00**
organizzazione e partecipazione a eventi, manif. e convegni - 330041	0,00	5.000,00
compensi ai mediatori - 33049	0,00	30.000,00
TOTALE COSTI	**0,00**	**35.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**40.000,00**	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	35.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**35.000,00**	

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.).

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) Predisposizione di un piano di riorganizzazione dei controlli, formazione degli addetti in vista di una ridistribuzione dei compiti e informazione all'utenza.

2) Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 1	**COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO**

OBIETTIVO STRATEGICO 1E	**Vigilanza del mercato**

Progetto 1E0101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato
CdC	C207 - Ispettivo

Descrizione del progetto	L'anno 2015 sarà caratterizzato da due eventi che cambieranno in modo radicale il modo di lavorare dell'ufficio: in primo luogo sarà collocato a riposo l'ispettore metrico e lo stesso non sarà sostituito da altro addetto dello stesso livello. Sarà pertanto necessario riorganizzare l'attività ispettiva nel campo della metrologia legale con l'unico addetto competente in quanto agente metrico. Allo scopo si intendono avviare rapporti di collaborazione con altri uffici metrici di province limitrofe, ovvero con altri agenti di polizia giudiziaria (in particolare, Guardia di Finanza), allo scopo di assicurarsi la possibilità di copertura del servizi in casi di urgenza o, comunque, ogni volta che si renda opportuna, specie in sede di sorveglianza, la presenza di due pubblici ufficiali competenti. Questo stesso addetto affiancherà e coadiuverà nella formazione altre unità dell'ufficio Arbitrato e conciliazione che acquisiranno competenze nei vari settori su cui la cciaa effettua la vigilanza. L'altra novità di impatto è data dal fatto che si tratta del primo anno in cui verrà esercitata l'attività di sorveglianza anche sui laboratori autorizzati per la verifica prima e periodica relativamente ai distributori di carburante, così che l'ufficio acquisirà in pieno il ruolo di controllore di secondo livello. Si intende innovare il modo di comunicazione con l'utenza attraverso la pubblicazione sul sito del piano dei controlli che saranno attivati, e per far ciò si attenderà il mese di marzo, entro cui dovrebbe essere nota la riproposizione da parte del Ministero di una nuova Convenzione e relativo piano dei controlli. Si intende avviare una attività di formazione/informazione su uno o più settori prescelti dove saranno effettuati controlli, in una ottica di prevenzione delle infrazioni, e saranno pubblicati gli esiti dei controlli.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 1E - ind. 1	Monitoraggio della qualità del servizio: adesione al Piano annuale di vigilanza sul mercato disposto del Mise e realizzazione delle attività in esso previste – Report finale
indicatore 2)	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
indicatore 3)	Definizione del piano di vigilanza dell'ufficio e sua pubblicazione sul sito camerale entro 15 giorni dalla stipula della convenzione.
indicatore 4)	Realizzazione di un evento formativo/informativo con le categorie interessate in un settore soggetto a vigilanza (etichettatura prodotti tessili o calzature)
indicatore 5) OS 1E - ind. 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.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** L'ufficio mira a migliorare la qualità dell'informazione all'utenza sulle competenze e l'impegno svolto dalla cciaa nella vigilanza del mercato, a vantaggio di consumatori e utenti. Ciò, sia rendendo noti in via preventiva i settori e i controlli che saranno effettuati, sia, in una fase successiva, comunicando gli esiti dei controlli stessi. Si impegna anche, in una ottica di prevenzione delle violazioni amministrative, a diffondere la conoscenza di normative tecniche spesso di non facile interpretazione e applicazione. Si impegna a proseguire la volontaria adesione alle convenzioni Mise pur in condizioni di minori risorse umane da dedicare al servizio.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Diminuzione di una unità dell'ufficio (ispettore metrico)
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La capacità organizzativa e tecnica degli addetti sarà determinante per consentire all'ufficio di affrontare una complessa fase di transizione dal ruolo di controllori di primo livello a controllori di secondo livello e di far ciò in condizioni di minori risorse.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: n. 633 ore di 1 unità di categoria C (agente metrico) e n. 80 ore di 1 unità di categoria C
Azione complessa 1E010101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00

TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) 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.
2) Realizzazione 1 azione anticontraffazione

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2015: € 0,00

Non sono previsti progetti per quest'anno, l'attività è oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente.

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
300,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
216.000,00	82.000,00	100.000,00	3.152.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
7.000,00	0,00	3.500,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
700.000,00	88.500,00	280.000,00	0,00

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2015: € 923.300,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2015: € 554.000,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al registro delle 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
2) Predisposizione di un sistema di verifica dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche)
3) Studio di un sistema di sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2A	Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
Progetto 2A0101	Miglioramento del servizio all'utenza
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export

Descrizione del progetto	Il progetto intende migliorare i servizi offerti all'utenza imprenditoriale e professionale pur in presenza delle criticità cui dovremo far fronte nel corso dell'annualità 2015: possibile riduzione delle risorse dedicate e necessità di trasferire competenze a soggetti che in precedenza svolgevano compiti differenti. Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo: 1) di organizzare il passaggio definitivo nel corso dell'anno 2015 delle competenze in tema di bilanci dall'Ufficio Registro delle Imprese all'ufficio Artigianato Protesti e documenti Export 2) ideare/realizzare iniziative volte a semplificare l'attività degli utenti: attivare la nuova procedura di completa dematerializzazione dei certificati di origine on line, progettare un sistema di risposta esperto per gestire in modo più efficace ed efficiente la comunicazione con l'utenza. Ancora nell'ottica di semplificare le procedure, di sveltire i tempi di messa a disposizione del dato pubblicitario nonchè di ridurre la necessità di "riciclo delle pratiche " con conseguente risparmio di tempo dell'operatore camerale, ci si prefigge di individuare azioni proattive volte al miglioramento della qualità delle pratiche in entrata.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)
indicatore 2) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)
indicatore 3) AA OS 2A - ind. 1	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)
indicatore 4) AA OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)
indicatore 5) RI - AA	Passaggio competenze in tema di Bilanci dal RI al gruppo Artigianato. Realizzazione.
indicatore 6) 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)
indicatore 7) AR	Sperimentazione ed implementazione nuova procedura IB- SOFT per la completa dematerializzazione dei certificati di origine on line.
indicatore 8) RI - AA-AR	Riduzione dei costi del call center
indicatore 9) RI	Riorganizzazione delle attività a seguito di venir meno di unità di lavoro a tempo determinato (relazione attività svolta con evidenza miglioramento conseguito)
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Sono implementati nuovi servizi e mantenuti gli standard consueti nella gestione delle pratiche pur in presenza di possibili e prevedibili riduzioni delle risorse dedicate agli uffici.Il travaso completo delle competenze in tema di bilanci consente all'area anagrafico certificativa di affrancarsi dalla necessità di ricorrere stabilmente al tempo determinato per la gestione di una attività che riveste carattere di stagionalità, infatti il gruppo Artigianato risente in minor misura delle criticità che investono durante il periodo estivo l'Ufficio registro delle Imprese (part time e picco di pratiche).L'indagine sulle esigenze formative e d informative dell'utenza porterà da un lato ad un'azione mirata alle effettive necessità dell'utenza e dall'altro ad una riduzione dei costi di gestione del call center grazie alla

	implementazione di forme di risposta automatizzate o standard sulle problematiche maggiormente ricorrenti.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La riorganizzazione in tema di bilanci non implicherà sacrifici per l'utenza: sarà comunque organizzata la formazione gratuita, senza ricorrere a docenti esterni. L'avvio della certificazione di origine in modo completamente dematerializzato corrisponde da sempre ad una esigenza dell'utenza che potrà ottenere il servizio senza attese e, dopo il primo anno, dovrebbe condurre ad un abbattimento dei costi per la gestione informatica del servizio (pari al canone ib soft che nel 2015 non sarebbe più richiesto in caso di considerevole passaggio degli utenti al servizio telematico) .
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il passaggio delle competenze in tema di bilanci comporterà la necessità di formazione costante del personale AA che non potrà non protrarsi nel periodo estivo, tradizionalmente il più critico. La partenza della nuova procedura dei certificati di origine on line implicherà un'opera di costante promozione verso gli operatori professionali per consentire che l'adesione al servizio sia tale da giustificare l'anno successivo l'abbattimento dei costi informatici oltre alla necessaria formazione degli addetti. Mantenere gli standard sia sui bilanci che sulle diverse pratiche in presenza di una eventuale riduzione del personale sarà possibile solo con un incremento dei ritmi di lavoro degli addetti nonchè grazie al monitoraggio costante delle agende personali e di gruppo. Si prevede uno sforzo notevole di progettazione con coinvolgimento degli addetti a vari livelli al fine di migliorare qualitativamente il servizio (progettazione sistema risposta esperto) in un periodo in cui i ritmi di lavoro ordinario saranno per vari motivi (assenze di personale/passaggio di funzioni) già molto elevati.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima che il progetto coinvolga: 1 addetto categoria D per 30% tempo lavorato pari ad ore 475 1 addetto categoria D (PT al 91,60%) per 30% tempo lavorato pari ad ore 436 6 addetti cat. C (tempo pieno RI) per 80% tempo lav. pari ad ore 1267 ciascuno 1 addetto cat. C RI (PT al 72,66%) per 80% tempo lavorato pari ad ore 920 1 addetto cat. C RI (PT al 68,44%) per 80% tempo lavorato pari ad ore 866 1 addetto cat. C RI (PT al 95,62%) per 80% tempo lavorato pari ad ore 1211 4 addetti cat. C tempo pieno AA per 90% tempo lav. pari ad 1425 ore ciascuno 1 addetto cat. C AA (PT al 83,33%) per 80% tempo lav. pari ad ore 1187 2 addetti cat. C tempo pieno AR per 20% tempo lav. pari ad 316 ore ciascuno 1 addetto cat. C AR (PT al 91,67%) per 20% tempo lavorato pari ad ore 290 1 addetto categoria B3 RI per 60% tempo lavorato pari a ore 950 1 addetto categoria B3 RI per 20% tempo lavorato pari a ore 316 Per la gestione dei bilanci è prevista anche l'attivazione di uno stage per 6 mesi
Azione complessa 2A010101	Miglioramento del servizio all'utenza

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**

TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		**0,00**

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) 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.
2) 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.
3) Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2015: € 300,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2B	Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo
Progetto 2B0101	Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	L'esattezza dei dati resi pubblici è da sempre obiettivo perseguito dal Registro delle Imprese, che solo se rappresenta dati aderenti alla realtà in modo tempestivo può essere considerato una banca dati ad alto valore aggiunto. Nel mese di maggio 2015 l'obiettivo ha aumentato la propria complessità a causa della necessità di adeguare l'operato degli uffici agli strumenti di uniformità sul territorio nazionale offerti dal sistema camerale ed alle varie indicazioni contenute in 3 direttive che saranno adottate nel mese di giugno congiuntamente dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal Ministero della Giustizia proprio per assicurare una omogeneità dei dati resi pubblici dagli Uffici Registro imprese d'Italia, migliorandone in tal modo la leggibilità ed attendibilità (le direttive in corso di emanazione hanno un valore cogente ed implicano un cambiamento di procedure ormai consolidate per l'utenza - in tema di cessazione del rapporto sociale limitatamente ad un socio per le società di persone e di versamento del capitale sociale- nonché un' imponente attività di controllo e verifica sulle Pec comunicate al Ri). Per l'annualità in corso queste saranno le linee di intervento: **1) verificare le modalità per assicurare una corretta manutenzione dell'archivio in merito alla PEC**. Infatti, in presenza di un panorama normativo che non offre grandi strumenti di intervento, verifichiamo ogni giorno che l'archivio è già obsoleto. Ci si prefigge di individuare una procedura in collaborazione con il giudice del registro che consenta di eliminare le Pec non valide e di fornire una risposta adeguata alle segnalazioni degli utenti e delle altre PA in merito alla non correttezza dell'indirizzo Pec comunicato dalle imprese. Con la direttiva in tema di Pec gli uffici dovranno poi adeguare le proprie procedure eliminando dall'archivio le PEC multiple, errate e revocate attraverso controlli periodici su tutte le posizioni dell'archivio. Si tratta di una attività molto onerosa che sarà implementata e portata a regime su più annualità via

	via che Infocamere svilupperà opportuni automatismi. Per il 2015 ci si prefigge di avviare alcuni controlli grazie allo strumento cruscotto qualità messo a disposizione del RI di Lucca da IC come servizio aggiuntivo gratuito per le CCIAA che aderiscono all'offerta call center. I controlli mireranno per questa prima fase a risolvere le casistiche critiche laddove questo possa essere fatto a costo zero (senza invio di racc A/R per l'attivazione dei procedimenti di ufficio) 2) **Mantenere alta l'attenzione circa l'eliminazione d'ufficio delle posizioni non più operative.** L'archivio è già stato "ripulito" circa la maggior parte delle posizioni con indici gravi di inattività, ma occorre continuare l'opera per impedire che l'incidenza delle posizioni per le quali l'utente ha omesso la comunicazione di cessazione si incrementi nel tempo. **3) Assicurare l'applicazione di strumenti che assicurino omogeneità a livello nazionale nella gestione delle procedure RI:** 1. Adeguamento alle indicazioni cogenti espresse nelle direttive congiunte Ministero dello sviluppo Economico e Ministero della Giustizia verificandone gli impatti su gli uffici 2. Formazione addetti su WIDGET (guida nazionale adempimenti societari RI) e progetto ATECO per gestione uniforme a livello nazionale comunicazioni in merito alle attività economiche. **4) Migliorare la qualità dei dati che vengono trasmessi dal tribunale in merito alle procedure concorsuali:** nel corso del 2013 è stata implementata una procedura di trasmissione telematica delle sempre maggiori informazioni che ci vengono trasmesse in merito alle procedure concorsuali, ambito delicatissimo e di estremo interesse per l'utenza. Ci si prefigge di attuare forme di coordinamento interno e con gli addetti della cancelleria fallimentare che consentano inserimenti corretti ed omogenei nell'archivio RI.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) RI OS 2B ind. 1	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
indicatore 2) RI AA e AR	Definizione di una guida per la gestione dell'istruttoria delle pratiche Registro Imprese al fine di adeguare le procedure degli uffici alle direttive congiunte Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero della Giustizia.
indicatore 3) 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 della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.
indicatore 4) 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
indicatore 5) 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.
indicatore 6) 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
indicatore 7) RI	Avvio della nuova organizzazione per la gestione delle pratiche d'ufficio telematiche/informatiche relative a procedure concorsuali
indicatore 8) RI - AA OS 2B ind. 1	Partecipazione degli addetti RI e AA ad almeno 2 iniziative formative (widget, progetto ATECO)
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** L'archivio risulterà qualitativamente migliore

	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La strutturazione di una procedura per gestire l'informazione e la manutenzione dell'archivio circa le pec erronee consentirà una notevole riduzione dei tempi di gestione della comunicazione con l'utenza, visto che stanno aumentando via via le segnalazioni in merito e la richiesta di adozione di provvedimenti è molto pressante. Il miglioramento dei dati in entrata e la standardizzazione delle procedure consentirà di ridurre i margini di errore in merito agli inserimenti circa le procedure concorsuali , che tipicamente sono i più delicati e potenzialmente lesivi se non corretti.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Gestire la qualità dell'archivio in merito alle Pec è una attività molto onerosa poichè non esitono al momento automatismi . La gestione delle comunicazioni telematiche circa le procedure concorsuali è estremamente complicata e richiede un notevole sforzo di integrazione con le procedure informatiche del Tribunale, di formazione degli addetti e di controllo del loro operato per conseguire risultati soddisfacenti in termini di correttezza ed omogeneità degli inserimenti.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di: 1 addetto cat. D (PT al 91,60%) RI per 15% tempo lav.to pari ad ore 217; 1 addetto categoria D - AR e AA 10% tempo lavorato pari ad ore 158 6 addetti cat. C TP RI per 5 % tempo lavorato pari ad ore 80 ciascuno 1 addetto cat. C RI (PT al 72,66%) per 5% tempo lavorato pari ad ore 57 1addetto cat. C RI (PT al 68,44%) per 80% tempo lavorato pari ad ore 54 1 addetto cat. C RI (PT al 95,62%) per 80% tempo lavorato pari ad ore 75 Tutti gli addetti cat. B RI per 0,2 % tempo lavorato pari ad ore 3 ciascuno 4 addetti cat. C TP AA per 3% tempo lavorato pari ad ore 48 ciascuno 1 addetto cat. C AA (PT al 83,33%) per 3% tempo lavorato pari ad ore 40 2 addetti cat. C TP AR per 2% tempo lavorato pari ad ore 30 ciascuno 1 addetto cat. C AA (PT al 91,67%) per 80% tempo lavorato pari ad ore 29

Azione complessa 2B010101	Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
325078 - oneri per elaborazioni informatiche specifiche	300,00	
TOTALE COSTI	**300,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**

TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	300,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**300,00**	

Servizi di tipo promozionale

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:

1) riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione.
2) avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese
3) definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori
4) avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio
5) progetti speciali: Realizzazione di almeno un progetto - Report.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 216.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 182.000,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 3.152.000,00

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE EINTERNAZIONALE
Progetto 2C7101	Sportelli e servizi alle imprese
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	Il progetto comprende i servizi di supporto allo start up ed alla gestione d'impresa, dagli sportelli informativi (procedure burocratiche e finanziamenti), alle iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti e di altre novità normative, ai servizi specialistici di assistenza alla redazione del business plan, diretta sia agli aspiranti imprenditori che alle imprese. Il progetto comprende anche altre azioni orientate a favorire il networking tra imprese e lo scambio di esperienze, quali il Club Orienta ed il Comitato Imprenditoria Femminile. Nel 2014, inoltre, si avvierà la collaborazione con il Polo Tecnologico per tutte le iniziative che coinvolgono le start up e le imprese incubate. A fronte di particolari sollecitazioni, il progetto può ricomprendere interventi speciali dedicati all'accesso al credito ed alla sostenibilità ambientale.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1)	SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggio semestrale sui fruitori dei servizi.
indicatore 2)	Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.
indicatore 3) OS 2C ind. 1	Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziate sul budget dell'anno in corso e con particolare attenzione al servizio redazione business plan, Club Orienta e corsi di formazione: entro Aprile.
indicatore 4a) OS 2C ind. 5	Calendario generale delle iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: presentazione al Dirigente entro aprile.
indicatore 4b) OS 2C ind. 5	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.

benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo dei servizi svolti, che parte dalla diminuzione al ricorso a servizi esterni, alla formazione del personale per far fronte a tali servizi, all'applicazione di eventuali tariffe, al ridisegno completo delle attività. La sfida per l'anno in corso consiste in un'attenta analisi organizzativa dei servizi, nello sforzo di assicurarne il mantenimento alla luce dei tagli di budget, nel mantenimento - nonostante tutto - degli standard qualitativi raggiunti. I margini di miglioramento ci saranno per l'avvio della collaborazione con il Polo Tecnologico e l'incubatore, che andranno a completare e razionalizzare il quadro dei servizi offerti ed il lavoro del personale camerale e delle partecipate. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** L'avvio della collaborazione con il Polo tecnologico e l'incubatore permette di razionalizzare il programma di interventi e di servizi offerti alle imprese ed altresì un parallelo risparmio di costi, azzerando il ricorso, da parte di Lucca Intec, a personale esterno di supporto allo svolgimento delle attività. **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Per quello che riguarda la collaborazione con Lucca Intec, andranno pianificati con precisione gli interventi da fare ed il personale ad esso abbinato, in quanto tra personale CdC e Lucca Intec non sussiste rapporto gerarchico. La sfida consiste nel pianificare al meglio le attività, lavorando svincolati dalle gerarchie "classiche" presenti in tutte le organizzazioni. Per ciò che riguarda la razionalizzazione dei servizi, in particolare quello di redazione dei business plan (BP), l'ufficio si dovrà adeguatamente formare, in modo da limitare o azzerando il ricorso ad esperti esterni all'ente.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di massima di 450 ore di 1 unità di categoria D e 950 ore complessive per 2 unità di categoria C

Azione complessa 2C710101		**Servizi per lo sviluppo d'impresa**
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi organizzazione e corsi - 313015		12.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**12.000,00**
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	0,00	7.000,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	0,00	1.000,00
TOTALE	**0,00**	**8.000,00**

COSTI		
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**12.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	8.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		**8.000,00**

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
Progetto 2C7102	Formazione
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	Il progetto comprende tutte le iniziative formative destinate all'avvio d'impresa, ovvero che hanno come utente finale l'aspirante imprenditore, e tutte le iniziative formative manageriali, dedicate cioè alle imprese costituite. Il programma 2014 dedicato alle start up comprende due tipi di percorsi formativi: - un minimaster trasversale pensato per tutte le tipologia di attività; - percorsi di job creation, progettati per la creazione di impresa in determinati settori ed ambiti economici. La formazione manageriale trasversale è strutturata per soddisfare i fabbisogni formativi di tutti settori economici, può essere organizzata in corsi brevi o minimaster e ha ad oggetto le seguenti materie: finanza e controllo, innovazione e sviluppo sostenibile, internazionalizzazione, marketing, organizzazione, comunicazione. Per il 2014 il programma formativo sarà progettato in modo tale che le spese esterne ed interne vengano coperte dalle quote di adesione: ciò comporta una revisione delle tariffe applicate dai docenti, la revisione delle quote di adesione delle singole aziende, la stima dei costi interni e la conseguente modifica del Regolamento che disciplina l'erogazione della formazione.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1)	Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.
indicatore 2)	Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte delle imprese, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.
indicatore 3) OS 2C ind. 1	Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziate sul budget dell'anno in corso e con particolare attenzione al servizio redazione business plan, Club Orienta e corsi di formazione: entro Aprile.
indicatore 4)	Revisione del Regolamento di esenzione sulla formazione, entro 1 mese dall'approvazione del Regolamento generale di esenzione da parte di Unioncamere Nazionale.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo del servizio formativo, che parte dalla diminuzione al ricorso a servizi esterni (eliminazione affidamento della progettazione a terzi), alla proposta di un calendario formativo qualitativamente più completo, perchè redatto anche per le imprese insediate nell'incubatore. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** l'obiettivo di ridisegnare i corsi raggiungendo l'equilibrio tra costi esterni e ricavi, che provocherebbe un immediato aumento delle quote di partecipazione, sarà stemperato dal maggiore coinvolgimento del personale camerale nella progettazione e, dunque, nella gestione diretta di tutti i corsi, con l'eliminazione del ricorso all'acquisto di servizio da terzi. **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Il maggiore coinvolgimento del personale nella progettazione dei corsi eliminerà il ricorso all'acquisto del servizio di progettazione e consentirà al personale di lavorare in modo più qualificato e di sfruttare le competenze acquisite in questi anni. La sfida consiste anche nell'avviare un coordinamento costante con il personale di Lucca Intec, pianificando al meglio le attività e riuscendo a lavorare svincolati dalle gerarchie "classiche" presenti in tutte le organizzazioni.

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 316 ore di una unità di categoria D e di 950 ore complessive per 2 unità di categoria C		
Azione complessa 2C710201	**Formazione per aspiranti imprenditori**		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi organizzazione corsi - 313015			8.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**8.000,00**	
Organizzazione di corsi di formazione - 330040	0,00	20.000,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**20.000,00**	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**		
Azione complessa 2C710202	**Formazione manageriale**		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi organizzazione corsi - 313015			50.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**50.000,00**	
Organizzazione di corsi di formazione - 330040	0,00	50.000,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**50.000,00**	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**		
TOTALE RICAVI di progetto		**58.000,00**	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	70.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**70.000,00**		

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
Progetto 2C0103	Tutela della proprietà industriale, innovazione e trasferimento tecnologico
Descrizione del progetto	Il progetto si concentra per quest'anno sull'impianto, l'avvio e la promozione di nuovi servizi sul tema della protezione e tutela della proprietà industriale. La necessità di riqualificare il pacchetto dei servizi resi nasce dalla duplice esigenza di mettere a reddito alcune attività qualificate - completando il quadro dei servi offerti - e di alzare il livello qualitativo dei servizi resi. Il progetto comprende anche lo studio e realizzazione di servizi ed eventi studiati ad hoc per le imprese innovative, rispondendo direttamente alla richiesta di loro fabbisogni. Da qui l'avvio di uno stretto rapporto di collaborazione con la partecipata Lucca Intec e con il Polo Tecnologico sui temi dell'innovazione, della sostenibilità e risparmio energetico e della sensibilizzazione sulla proprietà industriale. Individuazione dei temi da affrontare in comune, a beneficio anche e soprattutto delle imprese insediate nel Polo, risorse umane disponibili, attività da realizzare: questi gli obiettivi da raggiungere.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 1C - ind. 1)	Presentazione di un piano di revisione dei servizi e delle tariffe: entro marzo.
indicatore 2a) OS 1C - ind. 1)	Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: revisione/aggiornamento sito web entro giugno
indicatore 2b) OS 1C - ind. 1)	Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: almeno 2 campagne CRM entro settembre.
indicatore 3)	attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione: 1 seminario entro giugno. Almeno 1 campagna CRM e 1 seminario entro dicembre in collaborazione con Lucca-Intec presso il Polo Tecnologico Lucchese.
indicatore 4)	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.

benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Un maggiore numero di servizi in materia di tutela dei beni immateriali per le imprese in particolare sui mercati esteri. Facilitare l'accesso ai servizi telematici dell'utenza che potrà effettuare tutte le operazioni dalla propria scrivania senza necessità di recarsi presso gli uffici camerali. Una maggiore sensibilizzazione dei consumatori in materia di contraffazione. Razionalizzazione e ampliamento delle attività con la riorganizzazione degli uffici. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** Per gli utenti usufruire di un maggior numero di servizi, a costi inferiori rispetto a quelli di mercato e mancato pagamento dei diritti di segreteria camerali per il deposito telematico, oltre ad una riduzione delle tasse di CC.GG. . I risultati sono verificabili con un un maggior numero di richieste di servizi e di depositi telematici da parte delle aziende del nostro territorio. Inoltre si attende una modifica dell'atteggiamento dei consumatori nei confronti della contraffazione con una minore incidenza del fenomeno. **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Il progetto comporta un cambio di visione della mission dell'ufficio ed una profonda rivisitazione dell'approccio fino ad ora utilizzato. Da un approccio di tipo amministrativo e procedimentale si passa ad un approccio di tipo promozionale. Per questo tipo di riqualificazione sarà necessario un processo formativo sia interno che con l'utilizzo di risorse esterne.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 792 ore di 1 unità di categoria D e di 630 ore di 1 unità di categoria C

Azione complessa 2C010301	**Tutela della Proprieta' Industriale**	
CdC	C208 - Marchi e Brevetti	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Diritti di segreteria - 311000	8.000,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	**8.000,00**	**0,00**
Studi, ricerche di mercato, indagini e consulenze - 330042	3.000,00	
Oneri per servizi diversi di natura promozionale - 330049	3.000,00	
TOTALE COSTI	**6.000,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	

Azione complessa 2C710301	**Servizi per la proprietà industriale e l'innovazione**	
CdC	C208 - Marchi e Brevetti	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi Gestione Servizi banche dati - 313021		4.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**4.000,00**
Spese banche dati estero - 325086	0,00	2.000,00
TOTALE COSTI	**0,00**	**2.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**8.000,00**	**4.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	6.000,00	2.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**8.000,00**	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE
Progetto 2C0104	Innovazione e trasferimento tecnologico
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	Lo sviluppo tecnologico è da tutti considerato uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si prevede inoltre di rafforzare il ruolo di coordinamento delle attività di animazione, scouting e servizi resi dagli stessi Poli alle imprese del territorio. Per il Polo Tecnologico Lucchese, a seguito della sottoscrizione di un Accordo di Programma con la Regione Toscana ed il Comune di Lucca per il cofinanziamento delle opere, si procederà al completamento dei lavori avviati per la sistemazione degli spazi esterni agli edifici costruiti e la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Per il Polo della Nautica di Viareggio si procederà all'avvio in modo autonomo, considerata la sopravvenuta impossibilità di ottenimento del cofinanziamento regionale previsto, della realizzazione dello stesso. Sul fronte dei contenuti, per entrambi i Poli precedenti e per quello di Capannori, si darà vita ad una intensa attività di scouting per arrivare alla ottimale occupazione degli stessi, sviluppando nel contempo una serie di servizi rivolti alle imprese insediate.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 2C ind. 2	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.
indicatore 2) OS 2C ind 4	Polo Nautica: Realizzazione del progetto esecutivo e del bando di gara per la realizzazione dell'intervento.
indicatore 3) OS 3A ind. 1	Revisione del modello organizzativo e societario della partecipata della Camera. Coordinamento e supervisione delle attività delle stesse: proposta alla Giunta entro giugno.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:**
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa ... ore del SG
Azione complessa 2C010401	Innovazione e trasferimento tecnologico - Polo Tecnologico Lucchese

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
contributi e trasferimenti a imprese - 330030	130.000,00	
partecipazione in imprese controllate - 112000	3.152.000,00	
TOTALE COSTI	**3.282.000,00**	**0,00**
312008 Contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali	100.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**100.000,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**100.000,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	3.282.000,00	0,00

TOTALE COSTI DI PROGETTO **3.282.000,00**

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) 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
2) Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati.
3) Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 7.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 3.500,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
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
CdC	D107 – Politiche Comunitarie – Eurosportello
Descrizione del progetto	Il progetto intende realizzare interventi per favorire la piena realizzazione del Mercato Unico, attraverso la promozione dei programmi, delle iniziative e delle politiche dell'Unione Europea per le PMI, favorendo inoltre la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile, predisponendo iniziative a sostegno del tessuto imprenditoriale locale, anche in collaborazione con strutture camerali, per la realizzazione di attività progettuali e garantendo un puntuale servizio di informazione e "alerting" sul territorio. Aree prioritarie d'intervento: **1) Mercato unico, armonizzazione tecnica e cooperazione transnazionale;** **2) Net-economy** **3) Competitività, innovazione e Ricerca** **4) Sviluppo sostenibile** In tutte le aree di intervento particolare attenzione verrà data allo sviluppo e al rafforzamento di azioni da realizzarsi in collaborazione con soggetti di reti esistenti e alla promozione della costituzione di nuovi rapporti di collaborazione fra organismi pubblici e privati, facilitando la condivisione fra i vari organismi e partecipando ad incontri con i la finalità di mettere a fattore comune le varie attività progettuali che abbiano positive ricadute sul territorio.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1)	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.
Indicatore 2) OS 2D ind. 2	Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziate sul budget dell'anno in corso e con la valutazione di eventuali condizioni tariffarie: entro il 30 aprile.
Indicatore 3)	Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico: almeno 3 interventi di promozione.
Indicatore 4)	Attività di consultazione della Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese: realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.
Indicatore 5)	Partecipazione a progetti comunitari attualmente in essere: report attività realizzate.

Indicatore 6) OS 2D ind. 2	Partecipazione a tavoli di lavoro e di progettazione nell'ambito della programmazione comunitaria 2014/2020: report.
Indicatore 7)	Alerting bandi a valere su programmi europei: almeno 5 interventi di promozione e diffusione.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Da qui l'esigenza di procedere ad una riorganizzazione dei servizi svolti, che passa dall'analisi delle attività svolte e dalla valutazione di quelle che potrebbero essere attivate a costo zero. La sfida in questo caso sta nel continuare ad assicurare all'utenza lo standard qualitativo raggiunto in questi anni ad un budget ridotto. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** La razionalizzazione dei servizi comporta una migliore erogazione degli stessi all'utenza che, concretamente, non dovrebbe percepire i possibili disagi causati dalla diminuzione del budget con cui quest'anno l'Ente dovrà fare i conti. Porterà invece all'Ente, per un minore ricorso allo strumento dell'affidamento di servizi ed il coinvolgimento maggiore del lavoro qualificato del personale camerale, un sostanziale risparmio di costi. **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO N RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Mantenere lo stesso standard qualitativo dei servizi offerti a fronte della diminuzione del budget non appare certo una sfida facile, ma allo stesso tempo potrebbe costituire una leva motivazionale per acquisire nuove competenze e professionalità.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 790 ore per 1 unità di categoria D e di circa 700 ore di 1 unità di categoria C
Azione complessa 2D010101	Mercato Unico Innovazione e Competitività

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
330041 – org. e partec. a eventi manifest. e convegni	4.500,00	
330049 - oneri per servizi diversi di natura promozionale	2.500,00	
TOTALE COSTI	**7.000,00**	**0,00**
312005 - Contributo da Unioncamere (progetto Steeep)	3.500,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**3.500,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**3.500,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	7.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**7.000,00**	

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:

1) 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.

2) Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti.

3) Valorizzazione delle filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.

4) Marketing territoriale e turismo: realizzazione piano programmatico triennale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2015: € 700.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2015: € 368.500,00

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0101	Internazionalizzazione, promozione interna e turismo
CdC	D102 Promozione Interna ed Estera
Descrizione del progetto	Il progetto mira a supportare il processo di internazionalizzazione delle imprese, la promozione locale e nazionale e le azioni a favore del turismo. I tradizionali servizi dello Sportello Sprint dovranno essere oggetto di una revisione totale, a causa del mancato rinnovo delle convenzioni con i consulenti da parte di Toscana Promozione: risposte a quesiti e seminari informativi sui temi dell'internazionalizzazione dovranno comunque essere assicurati con lo stesso livello qualitativo ed a costi interni minimi per l'Ente. Si valuterà inoltre l'avvio di un nuovo servizio per il check up dell'impresa che vuole iniziare ad esportare. Per arrivare ad una piena razionalizzazione delle risorse, l'ufficio avvierà un percorso di collaborazione con la partecipata Lucca Promos per la gestione e l'organizzazione di eventi da e con l'estero. La promozione in Italia sarà attuata attraverso l'organizzazione diretta di 3 eventi sul territorio nazionale, il cui successo è ormai consolidato e dimostrato dalla partecipazione delle aziende e del pubblico (Art. Firenze e Milano, il Desco), attraverso la valorizzazione delle filiera lapidea versiliese (progetto MuSA), che quest'anno consoliderà il suo ruolo come struttura museale e con una collezione stabile, con iniziative organizzate da Enti ed organismi del territorio e cofinanziate in base a protocolli d'intesa, ed infine attraverso azioni sul turismo.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 2C ind. 1	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 stanziate in bilancio: entro aprile.
indicatore 2) OS 2E ind. 1	Organizzazione di 3 eventi di promozione interna: Art. Firenze, Mostra Artigianato Milano, Desco. reprot.
indicatore 3)	Organizzazione di eventi di promozione internazionale in collaborazione con la partecipata camerale: report attività.

indicatore 4)	MuSA: realizzazione eventi di animazione, cura e gestione sito web, avvio lavorazione contenuti stabili. Report attività.
indicatore 5) OS 2E ind. 3	Fondazione Puccini: realizzazione calendario attività programmate dal Dirigente. Report.
Benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo dei servizi svolti, che parte dalla diminuzione al ricorso a servizi esterni (Toscana Promozione, altri esperti, etc.), alla formazione del personale per far fronte a tali servizi, all'applicazione di eventuali tariffe, al ridisegno completo delle attività. La sfida per l'anno in corso consiste in una attenta analisi organizzativa dei servizi, nello sforzo di assicurarne il mantenimento alla luce dei tagli di budget, nel mantenimento - nonostante tutto - degli standard qualitativi raggiunti. I margini di miglioramento ci saranno per l'avvio della collaborazione con la partecipata Lucca Promos che comporterà una razionalizzazione dei servizi legati all'internazionalizzazione. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** L'obiettivo è non far percepire all'utenza esterna questo cambio radicale di presupposti e, quindi, lasciare invariato il pacchetto dei servizi, al limite applicando eventuali tariffe ai servizi più qualificati e lasciando invariati gli standard qualitativi. I risparmi di spesa ci saranno invece perchè il personale camerale farà fronte a quei servizi per cui prima si ricorreva a fonti esterne (Toscana Promozione, esperti etc.) **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Un processo di revisione così ampia comporta l'impegno da parte di tutti i componenti dell'ufficio ed una propensione al cambiamento non sempre facile da trovare. Questa la sfida da raggiungere: assicurare i servizi Sprint (quesiti, seminari) prima conseguiti, per quelli più complessi, attraverso Toscana promozione, integrarsi con il personale di Lucca Promos senza che però sussista un vincolo gerarchico; sostituire l'attività amministrativa di erogazione contributi con quella di organizzazione diretta degli eventi anche per conto terzi e di collaborazione con nuovi organismi (pr es. Fondazione Puccini), continuare a seguire le attività del MuSA che fanno capo a Lucca Intec in collaborazione con Dirigente
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 790 ore per 1 unità di categoria D e di 950 ore complessive per 2 unità di categoria C

Azione complessa 2E010101	**Sportello Sprint**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
Oneri per servizi diversi di natura promozionale - 330049	6.000,00	
TOTALE COSTI	**6.000,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	

Azione complessa 2E010102	**Iniziative organizzate direttamente ist.**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**

Oneri per servizi diversi di natura promozionale - 330049	46.000,00	
TOTALE COSTI	**46.000,00**	**0,00**
Altri contributi e trasferimenti diversi - 312018	20.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**20.000,00**	
Azione complessa 2E710101	**Iniziative organizzate direttamente comm.li**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi org.ne fiere e mostre - 313027		60.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	**0,00**	**60.000,00**
Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni - 330041		130.000,00
TOTALE COSTI	**0,00**	**130.000,00**
Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali - 312008	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**30.000,00**	**0,00**
Azione complessa 2E010103	**Iniziative cofinanziate su protocolli**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali - 330031	26.000,00	
TOTALE COSTI	**26.000,00**	
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**60.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**50.000,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	72.000,00	130.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**202.000,00**	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0102	Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos
CdC	Lucca Promos
Descrizione del progetto	**1)** La Camera conferma la strategicità ad intervenire nell'internazionalizzazione per favorire la presenza delle imprese lucchesi sul mercato internazionale. Pur in presenza di una consistente riduzione delle risorse disponibili si procederà alla realizzazione di: a) organizzazione di missioni mirate nei mercati esteri; b) accoglienza di delegazioni estere ed organizzazione di incontri bilaterali; c) visite aziendali sul territorio da parte di operatori stranieri; d) partecipazione a fiere ed eventi all'estero per i settori agroalimentare e ortoflorovivaistico, nautico, cartario ed imballaggi, lapideo, calzaturiero, artigianato artistico e turismo. Si opererà per mantenere il rapporto con Toscana Promozione sia per la fase di programmazione che di cofinanziamento del programma di attività e si ricercheranno ulteriori sinergie, per il settore del turismo con gli enti locali. **2)** Intensa attività di stimolo alla partecipazione del territorio a progetti a valere su risorse regionali, nazionali, comunitarie ed internazionali, anche tramite la promozione e l'organizzazione diretta di tali progetti. Dal costante monitoraggio dei bandi nasce l'attività di presentazione di proposte progettuali, l'attività di gestione e di rendicontazione finanziaria dei progetti approvati e finanziati. **3)** Realizzazione di una campagna promozionale e relative attività propedeutiche a vantaggio del territorio lucchese e dei maggiori eventi artistico-culturali
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1a)	realizzazione 80% programma delle iniziative approvato dalla Giunta camerale
indicatore 1b)	inserimento iniziative di interesse per il territorio nel programma di Toscana Promozione
indicatore 2)	almeno 2 nuove proposte progettuali presentate sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico
indicatore 3a)	progettazione campagna
indicatore 3b)	realizzazione dell'80% della campagna promozionale
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Lucca Promos in considerazione del mutato contesto provvederà a specializzare e innovare i suoi interventi anche intercettando eventi convegnistico-congresssuali e seminariali al fine di fissare e promuovere le eccellenze turistico-culturali e produttive del territorio lucchese.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: miglioramento delle relazioni territoriali ampliando la gamma degli stakeholders ad agenzie economiche, culturali, formative e turistiche attive nella convegnistica nazionale ed internazionale al fine di ottimizzare i loro eventi in termini di accoglienza e fruibilità delle eccellenze del territorio. Rispetto all'anno 2014 si azzererà il ricorso a società di servizio per la realizzazione degli eventi.

	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: l'integrazione su funzioni tra il personale di Lucca Promos e del settore e comunicazione della Camera di Commercio rappresenta la pre-condizione per svolgere il programma approvato dai rispettivi organi in termini efficaci e utili per la ricezione di contributi regionali ed europei.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente Area Promozione 10%; PO Promozione 20%; 2D 20% ciascuno; 2C 40% ciascuno	
Azione complessa 2E010201	Lucca Promos	
CdC	G002 - Lucca Promos (Segretario generale)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
contributi e trasferimenti a imprese - 330030	380.000,00	
TOTALE COSTI	**380.000,00**	**0,00**
312008 contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali	100.000,00	
312018 altri contributi e trasaferimenti diversi	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**130.000,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**130.000,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	380.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**380.000,00**	

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0103	MUSA
CdC	Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese - Amministrazione
Descrizione del progetto	Nel 2014 si è provveduto al ripristino e trasformazione delle funzioni on line; attivazione social; implementazione dei contenuti, sviluppo attività proprie e sviluppo ospitalità attività di terzi; posizionamento territoriale; posizionamento comunicazionale provinciale, regionale e nazionale. Le attività previste per l'anno 2015 proseguiranno la suddetta strategia andando a completare i contenuti artistici e architettonici, proseguendo nella definizione di una redazione attiva nell'aggiornamento della comunicazione 2.0, estendendo le relazioni con le imprese e con le istituzioni culturali, organizzando o ospitando eventi. Si procederà inoltre a definire una strategia di intervento per migliorare la visibilità dello spazio MuSA e le aree esterne.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1)	progettazione del calendario degli eventi 2016 (propri e di terzi) entro novembre 2014
indicatore 2)	gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest: report attività;
indicatore 3)	incremento relazioni con istituzioni/laboratori: report su relazioni alimentate ed attivate
indicatore 4)	Progettazione contenuti collezioni stabili del museo e percorso museografico
indicatore 5)	Verifica amministrativa possibilità di avere in uso esclusivo parte dell'area esterna entro marzo e conseguenti valutazioni progettuali;
indicatore 6)	prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata per almeno € 15.000;
Benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** la struttura MuSA si propone il compito di promuovere il sistema lapideo dell'area versiliese sia nelle sua componente di produzione/escavazione, sia in quelle di lavorazione industriale, artigianale ed artistica. Il programma per la'nno 2015 intende procedere nella definizione e attivazione di contenuti necessari sia per il migioramento dei servizi virtuali, sia per queli stabili.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza esterna potrà contare su informazioni virtuali arricchite e aggiornate settimanalmente su eventi, strutture, aziende e attività e storia del settore lapideo, nonché esposizioni ospitate presso il MuSA. Mentre le categorie economiche e le singole aziende potranno trovare nel MuSA uno spazio di rappresentanza per i loro stessi eventi di promozione.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'elaborazione dei progetti e la stesura di *concepts* necessari all'elaborazione dei contenuti culturali ed artistici integrati con i necessari riferimenti alla produzione secondo una visione integrata di marketing integrato con l'impresa rappresenta un obiettivo particolarmente sfidante, come lo è il coordinamento di numerosi soggetti eterogenei tra di loro: enti locali, imprese, categorie economiche, musei, fondazioni e singoli artisti.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi	Si stima un impegno di circa 200 ore del Dirigente e di circa 350 ore della PO

ecc..)		
Azione complessa 2E010301	**Mu.SA**	
CdC	G001 - Lucca InTec (Segretario generale)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	**0,00**	**0,00**
Contributi e trasferimenti a imprese - 330030	100.000,00	
TOTALE COSTI	**100.000,00**	**0,00**
Contributi da Fondazione e altre Ist. Sociali - 312008	100.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**100.000,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**100.000,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	100.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**100.000,00**	

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0104	Fondazione Puccini
CdC	D004 - Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese, Amministrazione
Descrizione del progetto	A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera assume il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale. La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere. Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 2E ind. 2	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.
Benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** il rapporto di collaborazione con la Fondazione Giacomo Puccini comporta la necessità di una nuova organizzazione del servizio in funzione del miglioramento delle attività di promozione e comunicazione della Casa Museo e l'attivazione strumenti efficaci e opportunamente seguiti nel tempo.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: una migliore visibilità turistica della relazione tra Giacomo Puccini e la città di Lucca attraverso i percorsi cittadini e l'attivazione di ogni comunicazione web e social funzionale a questo obiettivo anche intessendo nuove relazioni con istituzioni locali e internazionali al fine di dare all'utenza esterna maggiori indicazioni sui luoghi, la vita e l'arte del Maestro
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: il personale camerale sarà impegnato in azioni di promozione e di comunicazione del tutto nuove rispetto allo specifico culturale Giacomo Puccini e agli strumenti da attivare rispetto ai target turistici da cogliere. Inoltre più ampia e nuova sarà la gamma degl interlocutori da coordinare per la promozione nazionale ed internazionale mirata alla valorizzazione della relazione tra Giacomo Puccini e Lucca.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 200 ore del Dirigente per le funzioni di indirizzo e coordinamento.
Azione complessa 2E710401	Fondazione Puccini

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi gestione servizi diversi - 313012		15.000,00

TOTALE RICAVI COMMERCIALI	**0,00**	**15.000,00**
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**15.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

AREA STRATEGICA 2	**SERVIZI ALLE IMPRESE**
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E7105	Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche
CdC	D106 - Agricoltura - attività amministrativa
Descrizione del progetto	Il progetto comprende attività di natura anagrafico/certificativa ed attività di promozione orientate al supporto delle produzioni di qualità del settore agroalimentare: gestione della certificazione e tracciabilità del vino (doc, igt) e dell'olio (dop, igp), organizzazione delle attività propedeutiche ai lavori della commissione di degustazione del vino e del comitato di assaggio olio, gestione delle procedure per la certificazione ed il mantenimento del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1)	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)
indicatore 2) OS 2C ind. 1	Piano di riorganizzazione del servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa in seno al Comitato di assaggio oli: entro aprile.
indicatore 3)	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.
indicatore 4)	Digitalizzazione dell'attività di convocazione e gestione delle commissioni del vino attraverso il nuovo programma gestionale GEREM – report sulle innovazioni intervenute. (scadenza ottobre 2015)
Benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo dei servizi svolti, che parte dalla rivisitazione degli accordi/convenzioni con gli organismi di certificazione e con altri soggetti di supporto all'attività di certificazione e controllo e passa dalla rivisitazione delle tariffe, necessaria per conseguire il pareggio di bilancio. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** Il risultato più difficile è continuare a d assicurare il servizio senza che si applichino aumenti di tariffe consistenti. I risparmi dovranno trovarsi all'interno del budget camerale per arrivare al pareggio costi ricavi anche per l'attività di controllo dell'olio. **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATRTAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Rimodulare i servizi proponendo rinnovate convenzioni con gli organismi di controllo che permettano di raggiungere il pareggio di bilancio.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 400 ore di 1 unità di D e di circa 158 ore di 1 unità di C
Azione complessa 2E710501	**Gestione Commissione vino**

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini, olio e pane - 313016		2.000,00
TOTALE RICAVI		**2.000,00**

Compensi, oneri e altre spese per Commissioni di natura prom.le - 330050		500,00
TOTALE COSTI		**500,00**
TOTALE CONTRIBUTI		
Azione complessa 2E710502	**Gestione commissione olio**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini, olio e pane - 313016		10.000,00
TOTALE RICAVI		**10.000,00**
Compensi, oneri e altre spese per Commissioni di natura prom.le - 330050	0,00	10.000,00
TOTALE COSTI		**10.000,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
Azione complessa 2E710503	**Gestione marchio collettivo "Pane Tradizionale di Altopascio"**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi da servizi certificazione e controllo vini, olio, pane 313016		1.500,00
TOTALE RICAVI		**1.500,00**
Oneri per servizi diversi di natura promozionale- 330049	0,00	1.500,00
TOTALE COSTI		**1.500,00**
TOTALE CONTRIBUTI		
TOTALE RICAVI di progetto		**13.500,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI		**12.000,00**
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**12.000,00**	

OBIETTIVO STRATEGICO 3A
Riorganizzazione dell'Ente.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3B
Orientare la gestione della performance

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
6.100,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3C
Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3D
Trasparenza.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

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.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
20.000,00	0,00	0,00	20.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3F
Innovazione normativa e miglioramento continuo.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	0,00

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 3 anno 2015: € 26.100,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 3 anno 2015: € 20.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 3 anno 2015: € 0,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 3A

Riorganizzazione dell'Ente.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:

1) Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale;

2) Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno n-1.

3) Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi

4) 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.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	Riorganizzazione dell'Ente.
Progetto 3A0101	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale
CdC	A004 Segreteria / Organi - att. Istituzionale
Descrizione del progetto	In previsione dei possibili accorpamenti tra enti camerali e tenendo conto della riduzione di risorse è necessario fare il punto della situazione sugli impegni giuridici in essere con altri enti e sulle immobilizzazioni finanziarie; quest'anno, pertanto, ci si concentrerà sulla revisione delle partecipate con particolare riferimento alle consortili ed agli enti di diritto privato e sugli accordi, convenzioni, protocolli in essere al fine di valutare eventuali recessi. Inoltre la riorganizzazione dell'ente rende necessaria una maggiore integrazione tra le attività camerali e quelle delle società controllate, pertanto si sperimenteranno forme di collaborazione più organizzate tra la Camera di commercio e Lucca Intec. Infine si monitorerà l'evoluzione normativa supportando gli organi nelle varie azioni che si deciderà di intraprendere.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1)	Predisposizione atti necessari per rispettare l'adempimento previsto dalla Legge di Stabilità 2015 in merito alle partecipazioni societarie entro marzo
indicatore 2)	Individuazione e sperimentazione di una forma di collaborazione più organizzata tra la Camera 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)
indicatore 3)	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.
indicatore 4)	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.
Indicatore 5)	Monitoraggio evoluzione normativa riforma delle Cciaa e supporto agli organi ed al Segretario per gli eventuali atti necessari entro dicembre (report finale).

benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** La riduzione del numero delle partecipate e la revisione del complesso di accordi, convenzioni, protocolli permette una gestione migliore di questi due settori di attività. All'interno di questa attività ricade anche la rinegoziazione degli impegni nei confronti di Fondazioni, Associazioni od altri soggetti giuridici cui la Camera di Commercio di Lucca aderisce.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La riduzione del numero delle partecipate comporterà una riduzione dei costi ad essi connessi sia diretti (quote associative) che indiretti (ore uomo dedicate alla compilazione di tutti i report richiesti da vari Ministeri). Inoltre un maggior controllo delle partecipate per effetto di una riduzione del loro numero, permetterà di ridurre rischi e costi connessi all'accantonamento obbligatorio in caso di perdite.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La vendita di azioni/quote con tutte le fasi di corollario (diritto di prelazione, clausola di gradimento, decadenza ope legis) non è un'attività semplice in quanto è nuova, soggetta a costante evoluzione normativa e non replicabile in quanto ogni caso è storia a parte, pertanto il lavoro da parte del personale interno sarà molto intenso. Lo stesso dicasi per il recesso da associazioni e fondazioni o per la riduzione dell'onerosità per la Camera di Commercio dell'adesione a questi enti che richiedono un approfondimento dei singoli statuti, istruttoria preliminare alle decisioni della Giunta e procedimenti successivi alle stesse.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: 500 ore di una unità di categoria C; 500 ore di una unità di categoria B; 400 ore di una unità di categoria D
Azione complessa 3A0101	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**	
		0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**		
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto		**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**		

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
Progetto 3A0102	Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.
CdC	A007 - Personale
Descrizione del progetto	**1)** A seguito del processo di riorganizzazione della Camera operativo a partire dal 2015, l'ufficio dovrà provvedere all'attuazione di tutte le procedure relative all'assegnazione degli incarichi ed alla stipula dei relativi contratti (1a). Provvederà, inoltre, all'attuazione degli accordi siglati sull'attribuzione delle indennità e, in collaborazione con l'Area Amministrativa, alla ridefinizione dei compiti del personale a seguito della riduzione delle attività esternalizzate (1b). L'ufficio affiancherà, inoltre il Segretario nella predisposizione delle valutazioni degli impatti organizzativi che dovessero originare da processi di aggregazione con altre realtà camerali (1c). **2)** Nel 2013 si è svolta una indagine di benessere organizzativo i cui risultati sono stati presentati ai dirigenti e al personale nel 2014. Con i dirigenti e con il personale sono state individuate alcune azioni di miglioramento. Nel corso dell'anno 2015 si attuerà almeno una delle azioni di miglioramento proposte.
	3) Negli anni scorsi l'ufficio Personale ha sistemato la documentazione contenuta nei fascicoli personali di alcuni dipendenti, nel 2014 si intende proseguire l'attività di sistemazione dei fascicoli personali. **4)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione. **5) Riorganizzazione ufficio:** L'ufficio avvia un percorso di formazione per arrivare, nel corso di alcuni mesi, ad acquisire le competenze per la gestione economica del personale. Inoltre, a seguito dell'assegnazione di una nuova unità all'ufficio, siprovvederà alla formazione della stessa sia sulle competenze giuridiche che su quelle economiche.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1a)	realizzazione delle attività previste entro il 31 marzo
indicatore 1b)	realizzazione delle attività previste entro il 30 giugno
indicatore 1c) OS 3A ind. 4	report sulle attività svolte
indicatore 2)	attuazione di una delle azioni di miglioramento proposte nel 2014
indicatore 3)	sistemazione di almeno 10 fascicoli personali
indicatore 4a)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione permessi legge104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità, rilevazione lavoro flessibile (report finale con dettaglio tipologie)

indicatore 4b)	Invio all'Inpdap delle 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
indicatore 4c)	compilazione relazione per il miglioramento quali-quantitativo dei servizi anno 2015 entro il 30 aprile 2015
Indicatore 5)	elaborazione in autonomia degli stipendi del mese di gennaio 2016
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** la realizzazione dell'obiettivo comporterà una individuazione più precisa delle particolari responsabilità assunte dal personale, una gestione più ordinata della documentazione in possesso dell'ufficio Personale ed un accrescimento del benessere organizzativo.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: queste azioni porteranno ad una riduzione dei costi e ad un accrescimento del benessere organizzativo. Comporteranno anche un risparmio di tempo per l'ufficio Personale nello svolgimento di adempimenti e nel reperimento di pratiche e documenti.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: questi risultati possono essere conseguiti solo attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno. In particolare, l'addetta di categoria D provvede alla stesura di contratti, compilazione di schede per l'attribuzione di indennità, riorganizzazaione delle attività in presenza di eventuale riduzione delle attività esternalizzate. L'addetta di categoria C gestisce tutte le scadenze, facendo in modo che i dati delle molteplici indagini e denunce siano pronte e controllate per la scadenza di legge.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 800 ore di 1 unità di categoria D e di circa 800 di 1 unità di categoria C
Azione complessa 3A010201	Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

OBIETTIVO STRATEGICO 3B
Orientare la gestione della performance

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
2) realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2015: € 6.100,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	Orientare la gestione della performance
Progetto 3B0101	Ciclo di gestione della performance
CdC	A002 Programmazione e Controllo
Descrizione del progetto	**1) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE:** A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso sarà necessario supportare gli organi, con analisi e report, nei processi di controllo e in quelli di eventuali decisioni di accorpamento con altre Camere. In caso di avvio di processi di accorpamento, l'ufficio parteciperà al processo di revisione/ridefinizione complessiva dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione. **2) CICLO GESTIONE PERFORMANCE - SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE:** Proseguimento dell'azione di semplificazione del ciclo di gestione della performance avviata nel 2014 con l'approvazione del Programma Pluriennale 2015-2019 e la RPP 2015 in modalità notevolmente più snelle rispetto al passato. In particolare, a fronte della riduzione del numero dei progetti annuali assegnati alla struttura, si perseguirà la correlativa riduzione del numero di indicatori da rendicontare. Nel corso dell'anno, a fronte dell'abbandono del sw Febe di Infocamere rivelatosi eccessivamente complesso per la gestione ordinaria, si implementerà una nuova modalità informatica decentrata di monitoraggio andamento risultati. Sempre in un'ottica di semplificazione verrà implementata sulle schede progetto l'integrazione tra le informazioni necessarie ai fini della relazione ex art. 15 c. 5 e quelle necessarie ai fini della programmazione e controllo attività dell'Ente. **3) OIV:** Nel mese di marzo scadranno dall'incarico di componenti dell'OIV gli attuali professionisti di cui la Camera si è avvalsa, pertanto sarà necessario studiare/approfondire la normativa relativa al rinnovo dell'organo ed espletare le relative procedure per ottenere la nuova nomina nel rispetto della tempistica prevista dalle norme.
	4) Arricchire l'analisi per la predisposizione/aggiornamento del preventivo economico con **nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente** ad ausilio della programmazione pluriennale. Impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria. **5) Analisi e indagini periodiche:** Ipotizzando la prosecuzione del progetto regionale di benchmarking continuerà il lavoro di affinamento degli indicatori e la partecipazione al gruppo di lavoro regionale. Inoltre, la Camera parteciperà all'alimentazione del sistema informativo Pareto di Unioncamere nazionale attraverso un'attenta rilevazione dei dati che saranno oggetto dell'indagine e che con il tempo hanno acquisito un ruolo strategico per le politiche nazionali di sistema.

target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 3B ind. 1 + OS 3A ind. 3	predisposizione di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale
indicatore 2a)	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)
indicatore 2b)	implementazione nuova modalità informatica decentrata per rilevazione risultati
indicatore 2c)	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
indicatore 2d)	Implementazione monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale
indicatore 3)	rinnovo OIV nel rispetto dei termini/modalità previsti dalla normativa
indicatore 4)	Acquisizione, studio ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014 e preconsuntivo 2015: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 15 ottobre
indicatore 5)	invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** La continua ricerca di semplificazione del sistema di programmazione delle attività dell'ente oltre a snellire la numerosità di Aree/obiettivi strategici con la conseguente semplificazione dell'architettura contabile gestita dai sw Oracle ed EPM, tenderà anche ad ottenere una riduzione del numero di indicatori da rendicontare cercando di individuare fra quelli proposti solo quelli maggiormente significativi. L'ufficio si impegnerà, inoltre, nell'implementazione di una nuova modalità decentrata di rilevazione dell'andamento dei risultati analizzando le esigenze avvertite dagli uffici e predisponendo un sistema il più possibile attinente a tali richieste. Un altro aspetto su cui si concentrerà l'attenzione dell'ufficio e che richiederà un'approfondita analisi e studio sarà quello teso ad implementare nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Quest'anno l'ufficio ha deciso di non utilizzare il sw di Infocamere "FEBE" per la gestione del ciclo della performance e di implementare una nuova modalità informatica decentrata di monitoraggio dell'andamento dei risultati realizzata e gestita direttamente dal personale dell'ufficio. Questo comporterà un risparmio di circa € 5.500 (canone annuale FEBE).
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Tutte le novità evidenziate nei punti precedenti presuppongono un impegno diretto del personale dell'ufficio che dovrà analizzare approfonditamente le varie situazioni e poi cercare le adeguate soluzioni senza ricorrere a consulenze esterne ma con autoformazione e studio personale. Per la prima volta si procederà alla nomina dell'OIV secondo la complessa e articolata procedura definita dalla circolare ANAC n. 12/2013.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 700 ore per 1 unità di categoria C e di 700 ore per 1 unità di categoria D (PT)
Azione complessa 3B010101	Analisi e indagini periodiche

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**

	0,00	
Analisi e indagini periodiche - 325069	6.100,00	
TOTALE COSTI	**6.100,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	6.100,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**6.100,00**	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	Orientare la gestione della performance
Progetto 3B0102	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders
CdC	D005 Relazioni esterne - att. istituzionale
Descrizione del progetto	**CUSTOMER SATISFACTION:** Le indagini di customer satisfaction sono diventati importanti strumenti utili anche per la programmazione dell'Ente: partire dalla valutazione della qualità dei servizi per orientare l'azione futura dell'ente camerale. Nel 2015 proseguono le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 3B ind. 2	realizzazione attività propedeutiche allo svolgimento dell'indagine generale di customer satisfaction previa realizzazione della stessa da parte di Unioncamere Toscana
indicatore 2) OS 1D ind. 2 OS 3B ind. 2	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Le indagini di Customer sono lo strumento attraverso il quale è possibile attivare delle azioni di miglioramento quali-quantitativo. **CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:** Il confronto tra le indagini realizzate nei vari anni sono uno strumento per la verifica dei miglioramenti e dei benefici da parte dell'utenza esterna **RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:** Il personale interno camerale sia dell'ufficio Relazioni Esterne che si occupa del coordinamento delle varie indagini, sia degli uffici coinvolti nelle varie indagini per la distribuzione, la raccolta dei questionari all'utenza svolge un ruolo molto importante per la buona riuscita delle stesse indagini
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 15 ore di 1 unità di categoria D e di circa 20 ore di 1 unità di categoria C
Azione complessa 3B010201	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**#RIF!**
TOTALE CONTRIBUTI di	**0,00**	

progetto		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:

1) Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica

2) Definizione di un sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti

3) Revisione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali

4) Definizione di un programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0101	Fattura elettronica
CdC	D203 Provveditorato – D203 Funzioni Informatiche – D202 Ragioneria
Descrizione del progetto	Il sistema di fatturazione elettronica verso le Pubbliche Amministrazioni, previsto nella Legge finanziaria 2008 e divenuto realtà operativa da metà 2014 per la Pubblica Amministrazione centrale, è stato anticipato per tutte le altre Amministrazioni, al 31 marzo 2015 dal DL 66/2014, convertito in Legge 98/2014. La Camera di Commercio ha quindi provveduto entro il 2014 a porre in essere un'analisi della documentazione di riferimento (in particolare DM 55/2013 e suoi allegati), nonché l'avvio di alcune attività preliminari, compresa la costituzione di un gruppo di progetto che coinvolgerà in modo esteso gli uffici dell'Area Amministrazione. A fare data dal 31 marzo 2015, secondo le indicazioni specificate nella Circolare del 31 marzo 2014, si potranno dunque ricevere e pagare soltanto fatture pervenute in formato elettronico, attraverso l'apposito sistema di interscambio(SDI), piattaforma che funzionerà da interfaccia e sistema di veicolazione della documentazione e delle ricevute elettroniche che accompagneranno la trasmissione e la consegna dei documenti. Per gestire i conseguenti effetti sui sistemi contabili interni, già dall'avvio dell'anno 2015 saranno ovviamente indispensabili sia una specifica formazione degli uffici e attori coinvolti, sia l'adozione di un'adeguata azione informativa nei confronti dei fornitori, al fine di creare le premesse indispensabili per una gestione attiva ed efficace di una delle più significative novità del programma di digitalizzazione dell'amministrazione pubblica italiana. Tra gli aspetti di particolare significato ci sarà anche l'adozione/implementazione di una adeguato sistema di archiviazione e conservazione a norma dei documenti contabili dematerializzati.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1) OS 3C ind 1 mod.	Partecipazione eventi e incontri di formazione propedeutici alla fatturazione elettronica
indicatore 2) OS 3C ind 1 mod.	Gestione fatturazione elettronica ai sensi di Legge a far data dal 31 marzo 2015
indicatore 3) OS 3C ind 1 mod.	Report annuale principali attività svolte, ogni Ufficio secondo proprie competenze e attività svolte
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Incremento del grado di automazione ed efficienza dei flussi informativi legati al ciclo passivo, inteso in senso

	ampio quale processo di acquisizione di beni e servizi – pagamento fornitori. Possibile riduzione tempi pagamento fatture – trasparenza per i fornitori sui tempi del processo attraverso le informazioni presenti in SDI – dematerializzazione: riduzione spazi e costi di archivio
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 40 ore); Caposervizio (circa 80 ore), n. 2 Responsabili uffici (categoria D) per le attività di coordinamento dei due principali Uffici coinvolti (complessivamente circa 400 ore); Responsabile Funzioni Informatiche (200 ore unità C5), 6 unità di categoria C (complessive 1600 ore) , per le attività di gestione del flusso informativo e del processo di pagamento. Dovranno poi essere debitamente coinvolti ed informati anche i vari soggetti (Responsabili Ufficio e Dirigenti) a vario titolo coinvolti nel processo di liquidazione/pagamento fatture tramite programma XAC.
Azione complessa 3C010101	Fattura elettronica

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0102	Innovazione strumenti amministrativo-contabili
CdC	D202 Ragioneria
Descrizione del progetto	Nell'attuale fase di profonda riorganizzazione del sistema camerale, che prende le mosse dal DL 90/2014 convertito in Legge 114/214 e si concluderà con la legge di riforma della Pubblica Amministrazione attualmente all'esame del Parlamento, l'anno 2015 si caratterizzerà per la forte innovazione della gestione e della strumentazione contabile dell'Ente, sia sulla base di nuovi interventi del Legislatore o quale conseguenza di obblighi già vigenti, sia per l'esigenza di arricchire l'analisi condotta in fase di predisposizione/aggiornamento del preventivo economico con nuovi strumenti di indagine dell'equilibrio economico patrimoniale e finanziario dell'Ente, ad ausilio della programmazione su base ultrannuale. Le novità operative e nuove strumentazioni contabili sono dettagliabili in: **1)** definizione rapporti con nuovo Istituto Cassiere e adeguamento operatività del servizio di cassa dall' 1/02/2015 alle disposizioni di Tesoreria Unica (Legge 720/84 e relative norme attuative); **2)** gestione sistema "split payment" di versamento per conto dei fornitori dell'IVA sugli acquisti di beni/servizi; **3)** affinamento conoscenza ed utilizzo nuove funzionalità della banca dati PCC per il monitoraggio pagamenti e la certificazione dei crediti (anche per effetto dell'integrazione: banca dati PCC-sistema SDI a seguito dell'avvio della fatturazione elettronica dal 31 marzo 2015) **4)** impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile, anche in collaborazione con l'Ufficio Programmazione e Controllo; **5)** Verrà ovviamente garantito anche il mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
Indicatore 1)	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
Indicatore 2)	Gestione sistema "split payment " di versamento, nei termini della Legge 190/2014 e del DM attuativo: realizzazione e relativo report annuale attività svolte
indicatore 3)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
indicatore 4a)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
indicatore 4b) OS 3C ind. 2	Acquisizione strumentazione ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 15ottobre 2015
indicatore 5a)	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.
indicatore 5b)	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

indicatore 5c)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** L'innovazione che interesserà la strumentazione contabile consentirà di rispondere ancor maggiormente alle istanze di tracciabilità, trasparenza, maggiore efficienza di processo, con riguardo ai flussi finanziari che vedono coinvolta la Camera di Commercio; l'impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile consentirà di analizzare in prospettiva pluriennale la situazione economico-patrimoniale e finanziaria dell'ente, con ipotesi di scenari alternativi funzionali al processo decisionale dell'Amministrazione, indispensabili in un contesto di riferimento caratterizzato da profondi processi trasformatori.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 30 ore) – Caposervizio (circa 110 ore) – Responsabile Ufficio (unità D: circa 200 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 500 ore per attività ordinaria) – 4 Addetti Unità C (complessive circa: 1 600 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 1700 ore per attività ordinaria)
Azione complessa 3C010201	Innovazione strumenti amministrativo-contabili

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0103	Razionalizzazione contratti ed inventario
CdC	D203 Provveditorato
Descrizione del	**1)** Dopo il lungo processo di ristrutturazione della sede, che ha comportato

progetto	continui spostamenti si uffici e relativi arredi, riscontrata l'esigenza di procedere ad un profondo processo di razionalizzazione dell'inventario, nel 2013 si è avviato un progetto pluriennale di sistematica revisione (da ricerche nell'archivio degli atti un'operazione analoga fu condotta all'inizio degli anni '60), che è proseguito nel corso del 2014 con la ricognizione fisica dei beni ed il successivo riscontro con il programma XAC di gestione del patrimonio. Attraverso una serie di confronti interni si è giunti, a metà 2014, a definire una metodologia di lavoro per superare le problematiche riscontrate nel corso del processo di rilevazione fisica, mettendo a punto i criteri guida per la revisione e sistemazione dell'inventario. Al completamento della ricognizione fisica dei beni previsto per fine 2014, seguiranno le operazioni conclusive di abbinamento/riscontro. La fase successiva consisterà nella radiazione dei beni che risulteranno non più nella disponibilità dell'Ente; si avvierà quindi la terza e conclusiva fase con consegna agli uffici camerali della scheda identificativa dei beni presenti in ogni locale. **2)** Nel 2015 dovranno essere attivate le procedure per il rinnovo di alcuni contratti in Convenzione Consip (F.M. Uffici 4), perseguendo la logica di personalizzare, ove possibile, i servizi alle esigenze effettive di qualità/contenimento costi: a) Pulizia sede di Lucca e Viareggio; b) Reception (possibile dismissione del servizio); c) Servizio manutenzione antincendio; d) Servizio manutenzione antintrusione; Verrà effettuata, inoltre, una attenta valutazione tecnico/economica sull'opportunità di stipulare ulteriori contratti di manutenzione preventiva e non su impianti in dotazione all'Ente di seguito precisati: 1) Impianto di condizionamento centralizzato - sede di Lucca 2) Impianto riscaldamento centralizzato - sede di Lucca 3) Impianto riscaldamento/condizionamento a pompa di calore - sede di lucca per n. 3 locali annessi corrispondenti agli ex uffici BPL, Sala dell'Oro, Sala della Seta, Ufficio Presidente. 4) Impianto idrico sanitario sedi di Lucca, Viareggio e magazzini 5) Varie Unità di trattamento aria presso sede di Lucca **3)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
Indicatore 1a) OS 3C - ind. 3 mod.	Completamento fase ricognizione fisica dei beni e fase di abbinamento riscontro: 31 maggio 2015
Indicatore 1b) OS 3C - ind. 3 mod.	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)
Indicatore 2a) OS 3C - ind. 3 mod.	Comunicazione recesso contratti in proroga, con efficacia 01/07/2015: entro 15.02.2015
Indicatore 2b)	Conclusione procedure nuovi contratti Pulizia, manutenzione antiincendio e controllo accessi: entro 15 maggio
Indicatore 2c)	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
Indicatore 3a)	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
Indicatore 3b)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** La realizzazione delle azioni consentirà di concludere la revisione generale e dell'inventario,che potrà rivelarsi base di partenza essenziale alla luce dei possibili processi di dismissione bene e accorpamento tra Camere. La stipula dei contratti in Convenzione Consip, oltre a rispondere ad una specifica prescrizione normativa, consentirà di mantenersi in linea con la politica camerale di efficace ed economica gestione dei servizi di funzionamento essenziali, nonché degli impianti in dotazione all'Ente.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Revisione contratti: risparmio 2014 ipotizzabile: certi €25.000 circa; stimabili circa 5-6000 euro; dal 2017: complessivi € 60-62000
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 40 ore) – Caposervizio (circa 80 ore) – Responsabile Ufficio (unità D1: circa 500 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 240 ore per attività ordinaria) - Addetti Unità C (complessive circa: 600 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 350 ore per attività ordinaria) – Addetto unità B1 (circa 70 per attività progettuali in senso stretto - 0 ore per attività ordinaria)
Azione complessa 3C010301	Razionalizzazione contratti ed inventario

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0104	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente
CdC	D203 Provveditorato Funzioni Informatiche
Descrizione del progetto	**1)** Gestione della "Continuità Operativa" prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale - In attuazione di quanto previsto dal Dlgs 30 dicembre 2010 articolo 50-bis del CAD (che delinea obblighi, adempimenti e compiti spettanti alle PA, all'Agenzia per Italia Digitale e al Ministero della la Pubblica Amministrazione e l'innovazione), la CCIAA di Lucca ha perfezionato (con relativa comunicazione all'AGID) i seguenti step: · nomina del Responsabile Continuità Operativa e del Comitato di Gestione della Crisi · individuazione dei servizi in ambito (essenziali) attraverso la compilazione di schede · Relazione sul CAD · Studi di fattibilità tecnica
	Per completare il percorso previsto dalla normativa, nel corso del 2015 si avvierà la prima definizione dei: a) piano di continuità operativa: fissa gli obiettivi e i principi da perseguire**,** descrive le procedure per la gestione della continuità operativa, anche affidate a soggetti esterni. Il piano tiene conto delle potenziali criticità relative a risorse umane, strutturali, tecnologiche e contiene idonee misure preventive. Le amministrazioni pubbliche verificano la funzionalità del piano di continuità operativa con cadenza biennale; b) piano di disaster recovery**:** stabilisce le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. AgID, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisce le linee guida per le soluzioni tecniche idonee a garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche, verifica annualmente il costante aggiornamento dei piani di disaster recovery delle amministrazioni interessate e ne informa annualmente il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione."
	2) Partecipazione alle attività ordinarie e di progetto degli altri Uffici camerali per le parti informatiche - verrà attuata una collaborazione alla realizzazione dei Progetti facenti capo ad altri uffici, con particolare attenzione agli aspetti informatici, previa adozione di un sistema di ricognizione semestrale delle esigenze degli uffici, per programmare le attività di supporto informatico più significative dell'Ente. **3)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a) OS 3C ind. 1 mod.	Proposta di Piano continuità operativa e Disaster Recovery alla Amministrazione
indicatore 1b) OS 3C ind. 1 mod.	Trasmissione Piano continuità operativa e Disaster Recovery all'AgID: entro 15 gg dall'approvazione
Indicatore 2)	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

indicatore n. 3a)	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
indicatore n. 3b)	Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta
indicatore n. 3c)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo informatico
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** La realizzazione delle azioni consentirà di 1. realizzare in modo completo il sistema di continuità operativa in caso di disastri, con garanzia di sicurezza dei sistemi informatici camerali, nel rispetto delle prescrizioni imposte dal Codice dell'Amministrazione Digitale 2. programmare le attività informatiche legate ai progetti dell'Ente 3. efficiente ed efficace gestione degli acquisti di tipo informatico e delle connesse attività amministrative, ivi compresa l'assistenza alla società Lucca IN-TEC per analoghe attività.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 20 ore) – Caposervizio (circa 20 ore) – Responsabile Ufficio (unità C: circa 400 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria) - Addetto Ufficio (unità B circa: 20 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria)
Azione complessa 3C010401	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale		
Ricavi commerciali				
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**		
	0,00			
	0,00			

TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**		
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**			
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**		
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**			
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00		
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**			

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione
CdC	D204 Diritto annuale
Descrizione del progetto	**1**) Nuove modalità di sollecito riscossione spontanea: oltre a condurre l'attività di assistenza al ravvedimento spontaneo, a partire dal sollecito per l'anno 2014 (a marzo 2015), stante l'aumentata criticità di anticipare per quanto possibile l'azione di pagamento spontaneo da parte delle imprese, si amplierà l'ambito delle imprese raggiunte, inserendo tra i destinatari anche le imprese paganti in misura fissa che hanno versato il diritto in modo incompleto. L' Ufficio avvierà, altresì, sul diritto 2015 una prima azione di sollecito già a fine anno (novembre 2015), con successiva ripetizione nel mese di febbraio 2016 sulle posizioni ancora inadempienti. **2)** Attivazione di canali diretti di contatto e supporto per eventuali analisi delle posizioni gestite dai cosiddetti utenti "intermedi": studi commercialisti/associazioni/ordini, presso i quali verrà proseguita l'azione proattiva di collaborazione dell'Ufficio Diritto Annuale; **3)** Controlli comunicazioni di inesigibilità: avrà avvio l'attività di verifica delle comunicazioni di inesigibilità pervenute da Equiltalia entro il dicembre 2014. **4)** Emanazione ruolo diritto 2013 **5)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
Indicatore 1 a) OS 3C ind. 4	Gestione sollecito con estensione ai paganti 2014 in misura fissa incompleti: entro 31 marzo 2015
Indicatore 1 b) OS 3C ind. 4	Gestione prima fase sollecito diritto annuale 2015 (sia omessi che incompleti in misura fissa): entro 30 novembre 2015
Indicatore 2) OS 3C ind. 4	Comunicazione agli "utenti intermedi" disponibilità di approfondimento su liste utenti: entro 15 febbraio 2015 e report annuale su effettuazione eventuali controlli richiesti: entro 31.12.2015
indicatore 3)	Controllo comunicazioni di inesigibilità di cui ci chiedono il rimborso spese nel 2015 (comunicazioni ricevute anno 2014)

indicatore 4)	Consegna ruolo 2013 ad Infocamere: entro 31.12.2015
Indicatore 5 a)	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 a Dicembre 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).
Indicatore 5 b)	Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti – Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Si contribuirà ad anticipare per quanto possibile il momento della riscossione, con effetti positivi sull'equilibrio economico e finanziario dell'Ente in un periodo di particolare complessità della gestione, caratterizzata da riduzione dei ricavi/forte rallentamento delle entrate. Si contribuirà altresì alla definizione della percezione della Camera quale ente pubblico che si pone in maniera proattiva a servizio dell'utenza, ampliando i possibili servizi resi e mantenendo la qualità di questi già prestati, introducendo per quanto possibile servizi informativi gratuiti a supporto dell'utenza diretta ed "intermedia".
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 20 ore) – Caposervizio (circa 120 ore) – Responsabile Ufficio (unità C: circa 400 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 700 ore per attività ordinaria) - Addetto Ufficio (unità B circa: 270 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 850 ore per attività ordinaria)
Azione complessa 3C010501	Presidio continuo alla gestione della riscossione

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**#RIF!**
TOTALE CONTRIBUTI di	**0,00**	

progetto		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

OBIETTIVO STRATEGICO 3D
Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 3D	Trasparenza e anticorruzione
Progetto 3D0101	Trasparenza e anticorruzione
CdC	C005 Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato)
Descrizione del progetto	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente: a questo scopo ritiene necessario continuare a mantenere alta l'attenzione circa il grado di rispetto all'interno dell'Ente degli obblighi per la trasparenza affinché questi si trasformino gradualmente da "adempimento" richiesto agli uffici in ordinario *modus operandi* degli stessi. Al tempo stesso, in materia di anticorruzione, sia ai fini della revisione del Piano triennale che allo scopo di aumentare il grado di consapevolezza e conoscenza della materia, saranno avviati approfondimenti tematici con il personale addetto sulle attività a maggior rischio corruzione allo scopo di aggiornare le casistiche di rischio e le misure di contrasto più consone in base all'organizzazione e alle attività dell'ente.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1a) OS 3D - ind. 1	Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV
indicatore 1b) OS 3D - ind. 2	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
indicatore 2)	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
indicatore 3)	Revisione casistiche di rischio e le misure di contrasto rispetto a quelle previste nelle Linee guida Unioncamere

benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Creazione di un Piano anticorruzione ritagliato sugli effettivi servizi e le reali necessità dell'ente, sia pure muovendosi nel quadro generale ritagliato dalle Linee guida Unioncamere
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Miglioramento dell'immagine camerale verso stakeholders e terzi in generale, quale ente attivo e vigile sul piano della trasparenza e dell'anticorruzione, capace di confrontarsi al proprio interno e con le altre realtà camerali,
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Ridefinizione delle casistiche di rischio e relative misure di contrasto con l'apporto del personale anche allo scopo di sollecitarne riflessioni e suggerimenti da confrontare con le Linee Guida dell'Unione e altre esperienze camerali, in particolare nell'ambito regionale.

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si ipotizza un 10% del tempo dedicato da parte del referente per la trasparenza; un 2% del dirigente responsabile; 2% per addetti Ure; 2% per responsabili uffici più direttamente coinvolti (ragioneria, segreteria, personale); 1% altri uffici.	
Azione complessa 3D010101	Trasparenza e anticorruzione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	

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.
TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
1) definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione
2) realizzazione del nuovo sito web per la Camera di Commercio e per Lucca Intec

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2015: € 20.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2015: € 0,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2015: € 20.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3E	La comunicazione digitale e la sua strategia
Progetto 3E0101	Comunicazione digitale e la sua strategia
CdC	D006 Relazioni esterne - att. Promozionale
	1) SITO WEB: Nell'ottica della diffusione delle informazioni e dei servizi camerali attraverso la comunicazione internet, obiettivo strategico previsto nella linee programmatiche 2015 - 2019, nel corso del 2014 si intende procedere al restyling informatico e di immagine del sito camerale, le azioni previste sono l'aggiudicazione della gara, la messa on line del sito. Continua nel corso del 2015 lo sviluppo del profilo della Camera di Commercio di Lucca su Facebook. L'ufficio sarà di supporto per la comunicazione delle società partecipate della CCIAA: Lucca Promos e Lucca Intec, e per la Fopndazione Giacomo Puccini. Per favorire la cultura della comunicazione interna ed esterna del personale camerale e delle partecipate verranno organizzate giornate formative dedicate in particolare alla comunicazione web. **2) MATERIALE PROMOZIONALE:** Partecipazione al tavolo tecnico per la produzione e realizzazione del documentario "Noi Lucchesi" e di video dedicati al territorio. Predisposizione di testi per brochure dedicate alla promozione turistica del territorio. **3) ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI E SUPPORTO AGLI ORGANI PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE:** Nell'ottica della valorizzazione dell'identità e del ruolo dell'Ente e nel rafforzamento dell'immagine si prosegue con l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente da parte dell'ufficio Relazioni con l'Esterno. Nel 2015 l'ufficio seguirà l'organizzazione degli eventi relativi alla Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico e la Giornata della Trasparenza. L'ufficio sarà di supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: in particolare collaborerà alla predisposizione degli interventi, a fornire informazioni e dati su particolare fenomeni di interesse camerale, e coordinerà i rapporti con i mass media (stampa, tv, radio etc.). L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Promozione e Sviluppo, in particolare seguirà la manifestazione Il Desco 2015, ed altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno. L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato, in particolare seguirà la comunicazione per la Settimana della Conciliazione 2015, ed altre

	iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1a) OS 3E ind. 1	definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione
indicatore 1b) OS 3E ind. 1	predisposizione proposte bandi di gara e avvio procedure di gara per i nuovi siti web /Camera e Lucca Intec), previa approvazione del SG
indicatore 1c) OS 3E ind. 2	messa on line dei nuovi siti
indicatore1d)	raggiungimento di 600 "mi piace" sulla pagina Facebook della CCIAA di Lucca
indicatore 1e)	organizzazione di n. 2 giornate formative per tutto il personale camerale e delle partecipate
indicatore 2)	produzione di n. 6 video pillole da 3 minuti di cui 3 entro agosto
indicatore 3a)	supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: report finale
indicatore 3b)	a - organizzazione e comunicazione degli 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
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** La realizzazione di un nuovo sito web camerale che rispetti i criteri di accessibilità ed usabilità, che sia responsive con i dispositivi mobile, che abbia la connettività con i social network, unito ad una presenza costante e in continua crescita sui Social Network contribuisce ad un **miglioramento quali-quantitativo** delle informazioni, una maggiore diffusione dell'azione camerale grazie alla maggiore interazione con i propri stakeholders e non solo.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La gestione centralizzata della comunicazione comporta un vantaggio sia in termini di **risparmio,** essendoci un unico processo che indirizza i flussi di informazione ad un'unità che ha il compito di gestirne la pubblicazione/diffusione sui vari strumenti di informazione (web, media, etc.). Al tempo stesso con il coordinamento della comunicazione camerale con quella delle sue partecipate e della Fondazione Puccini, si otterrà il **beneficio** di una maggiore comunicazione interna ed conseguentemente di una migliore e più tempestiva comunicazione esterna grazie ad informazioni che potranno essere diffuse anche trasversalmente sugli strumenti camerali, di Lucca Intec, di Lucca Promos, della Fondazione Puccini rafforzandole a vicenda e aumentandone la diffusione.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'ufficio Relazioni Esterne grazie alla propria formazione personale e al suo continuo aggiornamento, grazie al continuo contatto con le strutture interne (camerali, e delle partecipate) avrà un ruolo determinante ed attivo per il raggiungimento di questi risultati.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 800 ore di 1 unità di D e 600 ore di 1 unità di C
Azione complessa 3E010101	**SITO WEB CAMERALE**

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
Acquisti e implementazione sw - 110000	20.000,00	
TOTALE COSTI	**20.000,00**	**0,00**
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
Azione complessa 3E010102	**IMMAGINE COORDINATA**	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni - 330041	10.000,00	
Spese grafiche e tipografiche - 325094	10.000,00	
TOTALE COSTI	**20.000,00**	**0,00**
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto		**#RIF!**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	**40.000,00**	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**40.000,00**	

OBIETTIVO STRATEGICO 3F
Innovazione normativa e miglioramento continuo.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015:
Realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2015: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2015: € 0,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2015: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
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
CdC	A006 Protocollo
Descrizione del progetto	Negli ultimi due anni si è completato il quadro delle regole tecniche di attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale e, pertanto, entro ottobre 2015, è necessario sostituire il sistema di protocollo con un sistema di gestione documentale che permette di registrare, lavorare, fascicolare ed archiviare tutti i documenti in formato elettronico. L'adozione di un nuovo sistema di gestione documentale comporta un lavoro preparatorio che interessa gli aspetti organizzativi dell'ente, il flusso della documentazione in entrata ed in uscita, la customizzazione (ruoli, titolari, lettura pec e fax, ecc) e la sperimentazione del nuovo software di Infocamere, la formazione specifica per i nuovi adempimenti, la revisione del titolario, la revisione del manuale di gestione e di conservazione. In fase operativa sarà necessario offrire supporto costante ai colleghi nell'utilizzo del nuovo software, nella fascicolazione, nell'applicazione delle nuove modalità di conservazione. Inoltre saranno assunte nuove responsabilità con rilevanza penale. Questo lavoro prevederà una stretta collaborazione con i colleghi delle Funzioni Informatiche. Parallelamente si proseguirà nel miglioramento dei servizi con particolare riferimento al deposito dei listini e nel lavoro di riordino degli archivi camerali con la realizzazione della seconda tranche del progetto
target/risultato atteso	**descrizione target/risultato atteso**
indicatore 1a)	Elaborazione di un piano di migrazione al nuovo sistema di gestione documentale entro giugno.
indicatore 1b)	Svolgimento di tutte le attività preparatorie previste dal piano di migrazione entro metà settembre
indicatore 1c)	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.
indicatore 2)	Elaborazione proposta per lo sviluppo del servizio di deposito listini entro ottobre.
indicatore 3)	Realizzazione della seconda tranche del progetto archivio entro dicembre
indicatore 4)	Collaborazione con gli Uffici camerali per l'invio massivo di pec e conseguente aggiornamento della rubrica interna. Realizzazione almeno di 1 invio massivo.
benefici attesi	**MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:** Il servizio di gestione documentale avrà il beneficio di permettere la progressiva dematerializzazione dell'attività con riduzione dei costi di produzione e conservazione della documentazione amministrativa; inoltre permetterà di implementare dei servizi a favore dell'utenza che renderanno più rapido e semplice il rapporto con l'ente camerale

	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: I risultati tangibili saranno: riduzione o azzeramento dei protocolli annullati per errata creazione del tipo informatico o meno. creazione di un piano di fascicolazione creazione dei primi fascicoli digitali, l'adozione di manuali di gestione e di conservazione revisionati, la creazione del registro di protocollo d'emergenza, l'adozione di una nuova procedura per la conservazione a norma con le relative conseguenze sul registro di protocollo
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'adozione, seppur in fase sperimentale, di un processo di gestione documentale comporta una riorganizzazione profonda del modo di lavoro oltre ad un'analisi diffusa ed approfondita dei flussi documentali al fine della creazione del piano di fascicolazione. Questo lavoro coinvolgerà tutto il personale dell'ente in una prima fase e, nella sperimentazione vera e propria, alcuni uffici individuati dai Dirigenti competenti in base alle criticità emerse dall'analisi dei flussi. In questo quadro gli addetti del Protocollo, unitamente ai colleghi delle Funzioni Informatiche, saranno maggiormente coinvolti in quanto faranno parte del gruppo che si interfaccerà con Infocamere per elaborare ed attuare un piano di migrazione con tutte le personalizzazioni possibili. Costoro riceveranno anche una formazione approfondita in modo da costituire una task force che affiancherà i colleghi per i primi mesi di applicazione facendo formazione on site per piccoli gruppi. Inoltre sperimenteranno la nuova procedura.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: 400 ore di 1 unità di categoria D; 200 ore di una unità di categoria C; 350 ore di una unità di categoria C; 450 ore di 1 unità di categoria C
Azione complessa 3F010101	Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali escluso lo storico

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		**0,00**
	0,00	
TOTALE COSTI	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI	**0,00**	
TOTALE RICAVI di progetto	**0,00**	**0,00**
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	**0,00**	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	**0,00**	