REPORT SUI RISULTATI SEMESTRALI OBIETTIVI/PROGETTI
PIANO PERFORMANCE 2015 - 2017

Area Strategica 1 . Competitività del territorio

Obiettivo strategico 1A.
Programmazione territoriale: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.

Programma strategico 1A01.
Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a:
– raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario;
– aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento;
– applicazione del principio della "specializzazione intelligente" promuovendo un dibattito sulle misure alternative al PIL per la misurazione dello sviluppo, con l'obiettivo di favorire l'individuazione di attività con maggiore potenziale di sviluppo ad oggi non adeguatamente valorizzate.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
1A-I01 - Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report	
1A-I02 - Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)	
1A-I03 - Individuazione misure alternative al PIL oggetto di approfondimenti a livello nazionale e prima definizione gruppo di lavoro	

Progetto 1A0101 - Proposte per nuove politiche di sviluppo

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) Miglioramento monitoraggio dei principali indirizzi e piani elaborati ai diversi livelli e dei principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché degli atti e dibattito inerenti le due principali infrastrutture in corso di progettazione, assi viari e raddoppio tratta ferroviaria Lucca Montecatini:	**1a)** report sui risultati customer relativi al secondo semestre sul grado di soddisfazione degli utenti	**1a)** in corso
1b) Diffusione informazioni sulle politiche di sviluppo e governo territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture;	**1b)** almeno 8 newsletter, di cui: 2 su innovazione trasferimento tecnologico e turismo, 2 sullo sviluppo sostenibile e misure alternative al pil, 2 sulla nuova programmazione e 2 su governo del territorio;report.	**1b)** 50%
1c) definizione nuove modalità di lavoro del comitato infrastrutture per la definizione di valutazioni tecniche e della sua segreteria:	**1c)** report	**1c)** 80%
1d) formulazione proposte a seguito della partecipazione ai tavoli di programmazione e ai laboratori attivati nell'ambito degli iter di formazione degli atti di governo del territorio:	**1d)** report finale	**1d)** rich. modifica
2) individuazione esperienze sperimentate a livello nazionale e dei soggetti da coinvolgere sul proprio territorio di competenza con particolare riferimento all'esperienza della CCIAA di Massa Carrara in relazione ai lavori dei tavoli tematici e a determinati settori economici della provincia di Lucca, individuati dalla Giunta/dirigenti:	**2)** report	**2)** 30%
3) collaborazione con il responsabile servizio in attività di regolazione del mercato:	**3)** Report finale.	**3)** rich. modifica

Obiettivo strategico 1B.
Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

Programma strategico 1B01. Attuazione dei progetti di e-government. La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.
Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese).
Sarà assicurato il supporto agli organi camerali per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e degli andamenti economici settoriali e territoriali.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
1B-I01 - Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.	Nel mese di marzo è stato predisposto il nuovo Piano di comunicazione
1B-I02 - Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici.	in corso

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

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Revisione contenuto pubblicazioni in formato elettronico "Relazione situazione economica provincia di Lucca - Anno 2014", "Indicatori Statistici provincia di Lucca - Anno 2014" e dei documenti di programmazione dell'Ente.	**1)** Revisione	**1)** 60%
2) Predisposizione piano di comunicazione per la diffusione di informazioni economico-statistiche:	**2)** entro marzo.	**2)** 100%
3) Valorizzazione 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.	**3)** realizzazione	**3)** 5%
4) Messa a punto indagine sul Turismo nella Città di Lucca, sia diretta che presso le strutture ricettive, caricamento ed elaborazione dei dati, commento e presentazione dei risultati agli organi camerali.	**4)** realizzazione	**4)** 95%
5) Validazione risultati da parte dell'Ufficio Studi e Statistica dell'analisi sui Centri Commerciali Naturali di Viareggio eseguita dalla società incaricata e diffusione entro la prima parte dell'anno.	**5)** Validazione risultati e diffusione entro la prima parte dell'anno.	**5)** 95%.
6) Messa a punto sistema di monitoraggio andamento imprese industriali manifatturiere della provincia.	**6)** Messa a punto monitoraggio	**6)** rich. Modifica

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

Programma strategico 1C01.
Il programma prevede due linee di intervento tese da un lato a sviluppare prodotti camerali esistenti, a partire dal sito "Luccaimprese", e a proseguire l'attività di censimento e/o inventariazione dell'archivio camerale e di quelli delle imprese lucchesi. Dall'altro, mira a valorizzare i riconoscimenti attribuiti dal sistema camerale, come ad es. nella cerimonia della Fedeltà al Lavoro, e a creare una rete di archivi di imprese e di imprenditori da rendere fruibili tramite vari strumenti telematici come mostre virtuali, siti camerali ed altro.
Entrambe le linee di azione saranno caratterizzate dalla costante ricerca di sinergie con tutti i soggetti pubblici e privati competenti sulle tematiche in oggetto.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
1C-I01 - Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti.	
1C-I02 - Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.	

Progetto 1C0101 - Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale.

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
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:	**1)** entro ottobre.	**1)** in corso
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	**2)** realizzazione	**2)** 10%

Obiettivo strategico 1D.
Promozione dei servizi di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.

Programma strategico 1D01.
La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerali, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore.
La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
1D-I01 - Realizzazione campagne di promozione/informazione: => 2	1
1D-I02 - Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine customer luglio 2015: giudizio sul servizio di mediazione Cciaa = 4,86 giudizio sull'attività del mediatore= 4,95

Progetto 1D0101 - Diffusione degli strumenti ADR.

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Monitoraggio qualità servizio mediazione: numero domande per le quali il primo incontro di programmazione è stato svolto entro 30 giorni/numero totale domande di mediazione presentate nell'anno.	**1)** Il rapporto non deve essere inferiore al 50%	**1)** rich. modifica
2) Organizzazione campagne/azioni di promozione/informazione del servizio di mediazione camerale/arbitrato.	**2)** Organizzazione di almeno 2 campagne/azioni di promozione/informazione	**2)** 50%
3) Organizzazione di un corso di formazione per mediatori	**3)** entro maggio	**3)** 100%
4) Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma ruolo non oltre il mese di marzo. Verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo nell'anno 2014 e precedenti:	**4)** Spedizione 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	**4)** 100%
5) Avvio implementazione Banca Dati conoscenze – materia sanzionatoria	**5)** implementazione Banca Dati conoscenze con almeno 2 schede – materia sanzionatoria	**5)** 100%
6) Realizzazione azione informativa sulle nuove disposizioni in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci e relativa disciplina sanzionatoria.	**6)** Realizzazione1 azione informativa	**6)** 100%
7) Acquisizione nuove competenze di regolazione del mercato da parte di tutti gli addetti dell'ufficio a seguito deteminazione per la riorganizzazione del servizio:	**7)** Relazione sulle attività svolte.	**7)** Rich. modifica

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 CO_2, ecc.).

Programma strategico 1E01.
La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa.
L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
1E-I01 - Predisposizione di un piano di riorganizzazione dei controlli, formazione degli addetti in vista di una ridistribuzione dei compiti e informazione all'utenza.	Siamo in attesa del Piano nazionale che Mise e Unione inviano come proposta di convenzione alle Cciaa
1E-I02 - Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	C.S.

Progetto 1E0101 - Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato.		
Indicatori annuali associati	**Risultati attesi al 2015**	**Risultati rilevati 1 sem.**
1) Monitoraggio qualità servizio: adesione al Piano annuale di vigilanza sul mercato disposto del Mise e realizzazione delle attività in esso previste: **2)** Primo avvio attività di sorveglianza sui laboratori autorizzati nella misura del 6% degli strumenti verificati dai laboratori stessi su base annuale relativamente ai distributori di carburante (misura prevista per legge 5%) Report semestrale **3)** Definizione piano di vigilanza dell'ufficio e sua pubblicazione sul sito camerale: **4)** Realizzazione evento formativo/informativo con le categorie interessate in un settore soggetto a vigilanza (etichettatura prodotti tessili o calzature) **5)** 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.	**1)** Report finale **2)** attività di sorveglianza sui laboratori autorizzati nella misura del 6% degli strumenti verificati dai laboratori stessi su base annuale relativamente ai distributori di carburante (misura prevista per legge 5%) Report semestrale **3)** entro marzo. **4)** Realizzazione di 1 evento **5)** 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.	**1)** in corso **2)** rich. modifica **3)** rich. modifica **4)** in corso **5)** in corso

Obiettivo strategico 1F.
Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.

Programma strategico 1F01.
La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.
Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro.
L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione).

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
1F-I01 - 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.	11 giugno 2015 rinnovo convenzione mediante sottoscrizione in Prefettura con nuovo disciplinare per successivi aderenti.
1E-I02 - Realizzazione azioni di contraffazione (dal 2016 diverse dagli anni precedenti)	100%

Progetto Obiettivo n. 3 Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato		
Indicatori annuali associati	**Risultati attesi al 2015**	**Risultati rilevati 1 sem.**
1) Realizzazione di azioni per lo sviluppo delle attività rientranti nel protocollo legalità **2)** Realizzazione campagna anticontraffazione	**1)** relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti **2)** Realizzazione 1 campagna	**1)** Relazione attività **2)** 1 azione anticoncontraffazione realizzata

Area Strategica 2 . Servizi alle imprese

Obiettivo strategico 2A.
Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

Programma strategico 2A01.
Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività.
Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (incluse le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per sè sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.
Il punto di partenza per migliorare i rapporti con l'utenza e anche per apportare possibili semplificazioni ai propri processi interni, sarà dato dalla verifica dei reali bisogni formativi di imprese/intermediari, e dalla realizzazione di una serie di interventi, non solo del tutto gratuiti per l'utenza, ma anche senza significativi oneri per l'ente, in quanto gestiti solo dal personale interno che si è per ciò autoformato, mirati, in una ottica proattiva, a dare risposte dirette e concrete (ad es., attraverso l'organizzazione di sessioni riservate ai neo assunti degli studi professionali, oppure su specifiche tematiche segnalate dove sono più ricorrenti gli errori).
L'efficacia della formazione sarà correlata al monitoraggio dei tempi medi di sospensione delle pratiche, posto che il miglioramento delle pratiche in entrata, conseguente ad una formazione realmente efficace, dovrà ragionevolmente portare anche ad una minore richiesta di correzione delle stesse.
Sempre allo scopo di migliorare il canale di comunicazione con l'utenza a partire dall'ascolto delle loro esigenze, si intende procedere alla creazione di un sistema strutturato per la gestione delle risposte telefoniche e via mail, mediante realizzazione di una piattaforma dedicata sul sito camerale, in modo da poter tracciare i quesiti e le risposte date in entrata e in uscita, monitorare flussi di domanda e capacità di risposta.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
2A-I01 - Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente): <5gg	2 gg
2A-I02 - Predisposizione di un sistema di verifica dell'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche)	da realizzare
2A-I03 - Studio di un sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.	in corso

Progetto 2A0101 - Miglioramento del servizio all'utenza

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) RI - MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/Rea (pratiche Gruppo RI-rea).	**1)** RI - MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	**1)** 2 gg
2) RI - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea	**2)** RI - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	**2)** 8,8 gg
3) AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Tempo medio di evasione pratiche gruppo artigianato.	**3)** AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	**3)** 1,2 gg
4) AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato	**4)** AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	**4)** 2,6 gg
5) RI-AA - Passaggio competenze in tema di Bilanci dal RI al gruppo Artigianato:	**5)** RI-AA - Realizzazione.	**5)** in corso
6) RI-AA - Organizzazione e realizzazione di corsi formativi	**6)** RI-AA - n. 3 corsi formativi di cui: n. 2 sulle novità normative e procedurali in tema di deposito bilanci di esercizio (nuova tassonomia formato XBRL anche relativa alla nota integrativa) n.1 sessione formativa a favore utenza previa verifica effettive esigenze rappresentate da professionisti e associazioni di categoria	**6)** 2 corsi sui bilanci
7) AR - Sperimentazione ed implementazione nuova procedura IB- SOFT per la completa dematerializzazione dei certificati di origine on line.	**7)** AR - Sperimentazione ed implementazione nuova procedura IB-SOFT per la completa dematerializzazione dei certificati di origine on line.	**7)** in corso
8) RI-AA-AR - Riduzione dei costi del call center	**8)** RI-AA-AR - Riduzione dei costi del call center	**8)** in corso
9) RI - Riorganizzazione attività a seguito di venir meno di unità di lavoro a tempo determinato:	**9)** RI - relazione attività svolta con evidenza miglioramento conseguito	**9)** in corso

Obiettivo strategico 2B.
Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

Programma strategico 2B01. Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerali.
In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le camere di commercio è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agenzia per l'Italia digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita.
In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le pubbliche amministrazioni, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agenzia per l'Italia Dgitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico.
Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte".
Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
2B-I01 - 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.	A seguito direttiva congiunta Mise e Min. Giustizia in vigore dal 13.07.15, incontro conservatore - giudice del 14 luglio: il giudice si riserva di decidere in merito a proposte presentate
2B-I02 - 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.	Attivazione del Punto di Accesso della Camera di commercio per le imprese (PdA) dal 20 febbraio 2015
2B-I03 - Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.	Da realizzare

Progetto 2B0101 - Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) RI - Predisposizione procedura, in accordo con il giudice RI, per eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc. -	**1)** RI - realizzazione	**1)** in corso
2) RI-AA-AR - Elaborazione vademecum ad uso addetti circa le risposte da fornire in caso di segnalazioni da parte dell'utenza o di enti terzi in merito alle pec pubblicizzate dal RI che non ricevono le comunicazioni	**2)** RI-AA-AR - realizzazione	**2)** in corso
3) RI - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio. 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.	**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).	**3)** in corso
4) AA - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio. La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	**4)** AA - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane)	**4)** in corso
5) AR - Avvio e completamento istruttoria cancellazione d'ufficio. La conclusione del procedimento coincide con la trasmissione degli atti al registro delle imprese per la cancellazione	**5)** AR - Avvio e completamento istruttoria cancellazione d'ufficio per non meno di 30 posizioni (imprese individuali che svolgono la sola attività di mediazione e la cui attività è stata inibita non avendo esse ottemperato agli obblighi previsti dalla disciplina introdotta dalla cd. direttiva servizi)	**5)** rich. Modifica
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.	**6)** AA - Realizzazione	**6)** in corso
7) RI - Avvio nuova organizzazione gestione pratiche d'ufficio telematiche/informatiche relative a procedure concorsuali	**7)** RI - realizzazione	**7)** in corso
8) RI - Organizzazione incontri con la cancelleria fallimentare del Tribunale al fine di migliorare la gestione del flusso delle pratiche telematiche relative alle procedure concorsuali .	**8)** RI - Organizzazione di almeno n. 2 incontri	**8)** rich. Modifica

Obiettivo strategico 2C.
Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale.

Programma strategico 2C01.
In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate.
Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale - e mantenimento/innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:
- avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa)
- tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi
- innovazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, potenziamento della collaborazione con il Polo Tecnologico
- internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos

Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne, lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori e la realizzazione del Polo Tecnologico per la Nautica a Viareggio.
Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
2C-I01 - riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione.	100%
2C-I02 - avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese	in corso
2C-I03 - definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori	in corso
2C-I04 - avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio	in corso
2C-I05 - progetti speciali: Realizzazione di almeno un progetto - Report.	i progetti previsti sono in corso di attuazione

Progetto 2C7101 - Sportelli e servizi alle imprese

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggio semestrale sui fruitori dei servizi.	**1)** monitoraggio semestrale sui fruitori dei servizi.	**1)** 1° monitoraggio semestrale
2) Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.	**2)** Monitoraggio apertura impresa dei partecipanti corsi dell'anno precedente.	**2)** in corso
3) 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:	**3)** entro aprile.	**3)** 100%
4a) Calendario generale delle iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico:	**4a)** presentazione al Dirigente entro aprile.	**4a)** 100%
4b) 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:	**4b)** report.	**4b)** rin corso

Progetto 2C7102 - Formazione

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori:	**1)** Monitoraggio in base alla domanda di formazione e alle ore erogate	**1)** in corso
2) Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte delle imprese:	**2)** Monitoraggio in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	**2)** in corso
3) Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione ufficio e 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:	**3)** entro aprile.	**3)** 100%
4) Revisione Regolamento di esenzione sulla formazione	**4)** Revisione entro 1 mese dall'approvazione del Regolamento generale di esenzione da parte di Unioncamere Nazionale.	**4)** 100%

Progetto 2C0103 - Tutela della proprietà industriale, innovazione e trasferimento tecnologico

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Presentazione di un piano di revisione dei servizi e delle tariffe:	**1)** entro marzo.	**1)** 100%
2a) Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: revisione/aggiornamento sito web:	**2a)** entro giugno	**2a)** 100%
2b) Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: almeno 2 campagne CRM:	**2b)** entro settembre.	**2b)** in corso
3) attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione:	**3)** almeno 1 campagna CRM entro giugno e 1 seminario entro dicembre in collaborazione con Lucca-Intec presso il Polo Tecnologico Lucchese.	**3)** 1 seminario
4) Partecipazione all'attività di progettazione riorganizzazione ufficio in materia di vigilanza e relativa attività di formazione:	**4)** Relazione sull'attività svolta al 30 giugno.	**4)** rich. modifica

Progetto 2C0104 - Lucca Intec

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) 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.	**1)** 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.	**1)** 50%
2) Polo Nautica: Realizzazione del progetto esecutivo e del bando di gara per la realizzazione delle opere ad avvenuta conferma del finanziamento regionale.	**2)** Polo Nautica: Realizzazione del progetto esecutivo e del bando di gara per la realizzazione delle opere ad avvenuta conferma del finanziamento regionale.	**2)** 50%
3) Revisione del modello organizzativo e societario delle partecipate totalitarie e di controllo della Camera. Coordinamento e supervisione delle attività delle stesse:	**3)** proposta alla Giunta entro aprile	**3)** in corso

Obiettivo strategico 2D.
Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali

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

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
2D-I01 - 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	In corso secondo le modalità implementate per il Programma Transfrontaliero Itali - Francia

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
2D-I02 - Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati.	in corso
2D-I03 - Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare	in corso

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

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Realizzazione 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.	**1)** Realizzazione di almeno 3 seminari tecnici	**1)** 6 seminari tecnici
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:	**2)** entro il 30 aprile.	**2)** 100%
3) Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico:	**3)** almeno 3 interventi di promozione.	**3)** 3 interventi di promozione.
4) Attività di consultazione Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese:	**4)** realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.	**4)** 3 interventi di promozione.
5) Partecipazione a progetti comunitari attualmente in essere:	**5)** report attività realizzate.	**5)** 50%
6) Partecipazione a tavoli di lavoro e di progettazione nell'ambito della programmazione comunitaria 2014/2020:	**6)** report.	**6)**50%
7) Alerting bandi a valere su programmi europei:	**7)** almeno 5 interventi di promozione e diffusione.	**7)** 8 interventi

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

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
2E-I01 - Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	in corso
2E-I02 - Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti.	in corso
2E-I03 - Valorizzazione delle filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	in corso
2E-I04 - Marketing territoriale e turismo: realizzazione piano programmatico triennale.	in corso

Progetto 2E0101 - Internazionalizzazione, promozione interna e turismo

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
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:	**1)** entro aprile.	**1)** 100%
2) Organizzazione eventi di promozione interna: Art. Firenze, Mostra Artigianato Milano, Desco.	**2)** Organizzazione di 3 eventi: report.	**2)** 1 evento
3) Organizzazione di eventi di promozione internazionale in collaborazione con la partecipata camerale:	**3)** report attività.	**3)** 2 eventi
4) MuSA: realizzazione eventi di animazione, cura e gestione sito web, avvio lavorazione contenuti stabili:	**4)** Report attività.	**4)** in corso
5) Fondazione Puccini: realizzazione calendario attività programmate dal Dirigente:	**5)** Report.	**5)** in corso

Progetto 2E0102 - Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) realizzazione 80% programma delle iniziative approvato dalla Giunta camerale	**1a)** realizzazione 80% programma	**1a)** realizzazione 50%
1b) inserimento iniziative di interesse per il territorio nel programma di Toscana Promozione	**1b)** realizzazione	**1b)** 100%
2) proposte progettuali presentate sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico	**2)** almeno 2 nuove proposte	**2)** in corso

Progetto 2E0103 - Mu.SA

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) progettazione del calendario degli eventi 2016 (propri e di terzi):	**1)** entro novembre 2015	**1)** in corso
2) gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest:	**2)** report attività	**2)** report
3) incremento relazioni con istituzioni/laboratori:	**3)** report su relazioni alimentate ed attivate	**3)** report
4) Attivazione contenuti collezioni stabili del museo e percorso museografico	**4)** realizzazione	**4)** in corso
5) Verifica amministrativa possibilità di avere in uso esclusivo parte dell'area esterna entro marzo e conseguenti valutazioni progettuali;	**5)** realizzazione;	**5)** in corso
6) prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata:	**6)** almeno € 15.000;	**6)** in corso

Progetto 2E0104 - Fondazione Puccini		
Indicatori annuali associati	**Risultati attesi al 2015**	**Risultati rilevati 1 sem.**
1) 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.	**1)** realizzazione	100%

Progetto 2E0105 - Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche		
Indicatori annuali associati	**Risultati attesi al 2015**	**Risultati rilevati 1 sem.**
1) Stipula nuova convenzione con Certiquality S.r.l. per la disciplina dell'attività di assaggio e certificazione degli oli DOP e IGP in seno al comitato di assaggio della Camera di Commercio di Lucca, di concerto con Unioncamere Regionale	**1)** realizzazione	**1)** rich. modifica
2) Ridefinizione 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:	**2)** report	**2)** rich. modifica
3) Piano di riorganizzazione del servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa in seno al Comitato di assaggio oli:	**3)** entro aprile.	**3)** 100%
4) Modifica protocollo di Intesa con la Strada del Vino e dell'Olio per la parte inerente l'attività di gestione servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa attualmente in capo all'Associazione stessa:	**4)** entro aprile.	**4)** 100%
5) Realizzazione di sessioni di addestramento e prove tecniche gustative per gli iscritti nell'elenco di Tecnici Degustatori di Vini DOC, secondo le indicazioni e nell'ambito del programma che verrà stilato da "Toscana Certificazione Agroalimentare":	**5)** report.	**5)** Rich. Modifica

Area Strategica 3 . Competitività dell'Ente

Obiettivo strategico 3A.
Riorganizzazione dell'Ente.

Programma strategico 3A01. Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico.
Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio.
Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi.
In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3A-I01 - Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale;	100%

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3A-I02 -Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente.	da verificare a fine anno
3A-I03 - Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	da verificare a fine anno
3A-I04 -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.	in corso

Progetto 3A0101 - Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Predisposizione degli atti necessari per rispettare l'adempimento previsto dalla Legge di Stabilità 2015 in merito alle partecipazioni societarie:	**1)** entro marzo	**1)** 100%
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)	**2)** realizzazione	**2)** 30%
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:	**3)** entro ottobre	**3)** in corso
4) Avvio procedimento attuazione decisioni di Giunta in merito alle società partecipate ed agli altri enti di diritto privato cui aderisce:	**4)** entro 30 giorni dall'entrata in vigore delle relative delibere di Giunta.	**4)** 30%
5) Monitoraggio dell'evoluzione normativa sulla riforma delle Camere di Commercio e supporto agli organi ed al Segretario per gli eventuali atti necessari:	**5)** report finale	**5)** in corso

Progetto 3A0102 - Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) realizzazione delle attività previste:	**1a)** entro il 31 marzo	**1a)** 100%
1b) realizzazione delle attività previste:	**1b)** entro il 30 giugno	**1b)** 100%
1c) report sulle attività svolte	**1c)** report sulle attività svolte	**1c)** in corso
2) attuazione azioni di miglioramento proposte nel 2014	**2)** attuazione di 1 delle azioni di miglioramento	**2)**100%
3) sistemazione fascicoli personali	**3)** almeno 10 fascicoli personali	**3)** in corso
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	**4a)** report finale con dettaglio tipologie	**4a)** 100%
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	**4b)** realizzazione	**4b)** 100%
4c) compilazione relazione per il miglioramento quali-quantitativo dei servizi anno 2015	**4c)** entro il 30 aprile	**4c)** 100%

Obiettivo strategico 3B. Orientare la gestione della performance	Programma strategico 3B01. A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3B-I01 - revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	100%
3B-I02 - realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	in corso

Progetto3B0101 - Ciclo di gestione della performance

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) predisposizione di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio:	**1)** report finale	**1)** in corso
2a) processo di semplificazione: riduzione del numero degli indicatori (strategici nel Piano performance ed operativi nei progetti annuali) rispetto al 2014	**2a)** riduzione numero indicatori (strategici nel Piano performance ed operativi nei progetti annuali) rispetto al 2014	**2a)** 100%
2b) implementazione nuova modalità informatica decentrata per rilevazione risultati	**2b)** implementazione nuova modalità informatica decentrata rilevazione risultati	**2b)** in corso
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	**2c)** Realizzazione	**2c)** 100%
2d) Implementazione monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale	**2d)** Realizzazione	**2d)** 100%
3) rinnovo OIV nel rispetto dei termini/modalità previsti dalla normativa	**3)** rinnovo OIV nel rispetto dei termini/modalità previsti dalla normativa	**3)**100%
4) Acquisizione, studio ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014 e preconsuntivo 2015: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario:	**4)** entro 15 ottobre	**4)** in corso
5) invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	**5)** invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	**5)**100%

Progetto3B0102 - Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) realizzazione dell'indagine generale	**1)** realizzazione	**1)** Rich. modifica
2) realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	**2)** realizzazione	**2)** in corso

Obiettivo strategico 3C.
Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia

Programma strategico 3C01.
L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntare a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nell'ambito nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento.
La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere.
Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazione, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3C-I01 - Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di contenimento della spesa, attuazione dell'agenda digitale e revisione/armonizzazione dei sistemi contabili pubblici.	in corso
3C-I02 - Definizione di un sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	in corso
3C-I03 - Analisi, razionalizzazione, controllo e valorizzazione delle partecipazioni e del patrimonio camerale.	in corso
3C-I04 - Definizione di un programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	in corso

Progetto 3C0101 - Fattura elettronica

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Partecipazione eventi e incontri di formazione propedeutici alla fatturazione elettronica **2)** Gestione fatturazione elettronica ai sensi di Legge a far data dal 31 marzo 2015 **3)** Report annuale principali attività svolte, ogni Ufficio secondo proprie competenze e attività svolte	**1)** Partecipazione eventi e incontri di formazione **2)** Gestione **3)** Report annuale	**1)** Partecipazione a n. 3 incontri di formazione **2)**100% **3)** in corso

Progetto 3C0102 - Innovazione strumenti amministrativo-contabili

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
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 1/2/2015: **2)** Gestione Iva fornitori nei termini della Legge 190/2014 e del DM attuativo: **3)** Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte **4a)** Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte **4b)** Acquisizione strumentazione ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014:	**1)** realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte **2)** realizzazione e relativo report annuale attività svolte **3)** Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte **4a)** Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte **4b)** report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 15/10	**1)** 100% **2)** in corso **3)** in corso **4a)** in corso **4b)** in corso

Progetto 3C0103 - Razionalizzazione contratti ed inventario

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) Completamento fase ricognizione fisica dei beni e fase di abbinamento riscontro: **1b)** 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) **2a)** Comunicazione recesso contratti in proroga, con efficacia 01/07/2015: **2b)** Conclusione procedure nuovi contratti Pulizia, manutenzione antiincendio e controllo accessi: **2c)** Valutazione tecnico/economica e relativa proposta circa l'opportunità di stipulare contratti di manutenzione preventiva su ulteriori impianti in dotazione all'Ente: **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 **3b)** Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	**1a)** 31 maggio 2015 **1b)** Realizzazione **2a)** entro 15 febbraio **2b)** entro 15 maggio **2c)** entro 31 luglio **3a)** Report numerico annuale: **3b)** Report annuale	**1a)** 100% **1b)** in corso **2a)** 100% **2b)**100% **2c)** in corso **3a)** in corso **3b)** in corso

Progetto 3C0104 - Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) Proposta di Piano continuità operativa e Disaster Recovery alla Amministrazione:	**1a)** entro 30 settembre	**1a)** rich. modifica
1b) Trasmissione Piano continuità operativa e Disaster Recovery all'AgID:	**1b)** entro 15 gg dall'approvazione	**1b)**
2) Ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (20 febbraio e e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente	**2)** Ricognizione esigenze di supporto informatico (20 febbraio e e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività	**2)** report semestrale
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	**3a)** Report numerico annuale	**3a)** Report
3b) Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta	**3b)** Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta	**3b)** 100%
3c) Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo informatico	**3c)** Report annuale	**3c)** in corso

Progetto 3C0105 - Presidio continuo alla gestione della riscossione

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) Gestione sollecito con estensione ai paganti 2014 in misura fissa incompleti:	**1a)** entro 31 marzo	**1a)** 100%
1b) Gestione prima fase sollecito diritto annuale 2015 (sia omessi che incompleti in misura fissa):	**1b)** entro 30 novembre 2015	**1b)** in corso
2) Comunicazione agli "utenti intermedi" disponibilità di approfondimento su liste utenti:	**2)** entro 15 febbraio 2015 e report annuale su effettuazione eventuali controlli richiesti: entro 31.12.2015	**2)** 100%
3) Controllo comunicazioni di inesigibilità di cui ci chiedono il rimborso spese nel 2015 (comunicazioni ricevute anno 2014)	**3)** Controllo comunicazioni di inesigibilità	**3)** in corso
4) Consegna ruolo 2013 ad Infocamere:	**4)** entro 31.12.2015	**4)** in corso
5a) 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).	**5a)** Realizzazione	**5a)** in corso
5b) 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	**5b)** Report numerico a cadenza semestrale	**5b)** in corso

Obiettivo strategico 3D.
Trasparenza

Programma strategico 3D01. La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità.
In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3D-I01 - Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	100% al 30/6

Progetto 3D0101 - Trasparenza e anticorruzione

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1) Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	**1)** Realizzazione	
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	**2)** miglioramento della percentuale di attuazione adempimenti di pubblicazione nella "fascia 3" della griglia ANAC (range da 67% a 100%) rispetto all'anno precedente.	
3) Revisione casistiche di rischio e le misure di contrasto rispetto a quelle previste nelle Linee guida Unioncamere	**3)** Realizzazione	

Obiettivo strategico 3E.
La comunicazione digitale e la sua strategia – L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.

Programma strategico 3E01.
Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerali tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi.
E' fondamentale proseguire nel favorire una "cultura della comunicazione interna ed esterna" per il personale dell'ente camerale e delle sue partecipate, nonché continuare a sviluppare gli strumenti per favorire la comunicazione interna (intranet, etc.).

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3E-I01 - definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	in corso
3E-I02 - realizzazione del nuovo sito web per la Camera di Commercio e per Lucca Intec	in corso
3E-I03 - Analisi, razionalizzazione, controllo e valorizzazione delle partecipazioni e del patrimonio camerale.	in corso

Progetto 3E0101 - Comunicazione digitale e la sua strategia

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	**1a)** definizione di un modello gestionale	**1a)** 100%
1b) predisposizione proposte bandi di gara e avvio procedure di gara per i nuovi siti web /Camera e Lucca Intec), previa approvazione del SG	**1b)** predisposizione proposte bandi di gara e avvio procedure di gara	**1b)** in corso
1c) messa on line dei nuovi siti	**1c)** messa on line dei nuovi siti	**1c)** in corso
1d) raggiungimento di 600 "mi piace" sulla pagina Facebook della CCIAA di Lucca	**1d)** raggiungimento di 600 "mi piace"	**1d)** 545
1e) organizzazione giornate formative per tutto il personale camerale e delle partecipate	**1e)** organizzazione di n. 2 giornate formative	**1e)** in corso
2) produzione di video pillole da 3 minuti	**2)** n. 6 video pillole da 3 minuti entro giugno	**2)** n. 1 video
3a) supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale:	**3a)** report finale	**3a)** in corso
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	**3b)** report finale	**3b)** in corso

Obiettivo strategico 3F.
Innovazione normativa e miglioramento continuo.

Programma strategico 3F01.
Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.

INDICATORE STRATEGICO	RISULTATO 2015
3F-I01 - realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	in corso

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

Indicatori annuali associati	Risultati attesi al 2015	Risultati rilevati 1 sem.
1a) Elaborazione di un piano di migrazione al nuovo sistema di gestione documentale	**1a)** entro giugno	**1a)** 100%
1b) Svolgimento di tutte le attività preparatorie previste dal piano di migrazione	**1b)** entro metà settembre	**1b)** 40%
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	**1c)** entro ottobre con supporto costante ai colleghi per almeno sei mesi.	**1c)** in corso
2) Elaborazione proposta per lo sviluppo del servizio di deposito listini entro ottobre.	**2)** entro ottobre.	**2)** 50%
3) Realizzazione della seconda tranche del progetto archivio entro dicembre	**3)** realizzazione	**3)** 40%
4) Collaborazione con gli Uffici camerali per l'invio massivo di pec e conseguente aggiornamento della rubrica interna:	**4)** Realizzazione almeno di 1 invio massivo.	**4)** 90%

I20102 -- Continuazione azioni di riorganizzazione delle attività presso la sede di Viareggio e attivazione nuovi servizi		
Indicatori Associati		
I20102-I01a -- realizzazione incontri di conciliazione	almeno 10 incontri	7
I20102-I01b -- partecipazione ad attività formative connesse	report su attività formativa	
I20102-I02 -- attivazione sperimentale del servizio	report entro giugno	report
I20102-I03 -- realizzare interviste mirate.	almeno 6 interviste	

I20102-I04 -- report sulla sperimentazione	report entro luglio	
I20102-I05a -- partecipazione ad almeno 3 giornate	almeno 3 giornate	1
I20102-I05b -- partecipazione alle riunioni degli organismi attivati.	partecipazione almeno al 70%	
I20102-I06 -- report sulla produzione di materiale e relazione sul suo utilizzo	report entro settembre	
I20102-I07 -- relazione sull'uso della postazione polivalente	report entro ottobre	
I20102-I08 -- realizzazione della giornata informativa	giornata inf. entro 20 dicembre	

C40101-I05)Dir. -- Avvio realizzazione attività tese al completamento funzionale del progetto	report finale		

C40105 -- Azioni a sostegno della creazione e gestione di infrastrutture di servizio		
Indicatori Associati		
C40105-I01a -- contatti con gli stakeholder per valutare interesse al supporto camerale per i finanziamenti di cui al progetto	almeno 2 incontri	1
C40105-I01b -- segnalazione tempestiva dei bandi di interesse	entro 15 gg	
C40105-I02 -- attivazione di un servizio di supporto agli stakeholder	report finale	

C40105-I03 -- realizzazione e rendicontazione del progetto nei tempi previsti	rendicontazione nei termini		
C40105-I04 -- partecipazione alle riunioni ed incontri per l'attuazione coordinata del documento e della strategia locale dell'innovazione	report finale		
I30106-I04 -- Riesame in autotutela entro 30 giorni dalla richiesta di sgravio	riesame entro 30 gg		
I30106-I05 -- Gestione contenzioso	esito positivo per almeno 70%		
I30106-I06 -- Incassi da sollecito 2011	almeno il 10% del credito		

I30106-I07 -- Evasione risposte all'utente per e-mail	entro 3 gg	
I30101-I10 -- Pubblicazione sul sito camerale dati presenze	entro 10 di ogni mese	
I30101-I11 -- Invio allInpdap delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione	invio entro 3 mesi	invio entro 3 mesi
I30101-I12 -- Processo di valutazione delle prestazioni: rispetto della tempistica	rispetto tempi	rispetto tempi
I20101-I03AR -- predisposizione ed eventuale attuazione del piano di riorganizzazione	piano riorganizzazione	0

I20101-I03b)AA -- Riduzione tempi di gestione delle regolarizzazioni -gruppo SCIA	< a 15 gg	6,6
I20101-I03RI -- Riduzione tempi gestione regolarizzazioni	< a 12 gg	
I20101-I04AA -- Tutoraggio nuovo addetto	pienamente autonomo	
I20101-I04RI -- Consolidamento competenze in materia di Sistri	1 corso per 100% addetti	1 corso per 100% addetti
I20101-I05RI -- Tutoraggio nuovo addetto	pienamente autonomo	