RISULTATI 2014
SEGRETARIO GENERALE

OBIETTIVO 1: GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA.
GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO.
ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE.

INDICATORE 1a): Definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei Servizi della Camera.
RISULTATO: realizzato.
Nel corso dell'anno la Camera ha partecipato ad un progetto regionale di predisposizione di una Carta dei servizi condivisa tra le Camere della Toscana che avesse come elemento fondante la ricerca dell'omogeneità fra gli standard individuati dalle Camere.
Nel nostro Ente alla definizione degli standard si è giunto con un processo partecipato che ha visto il coinvolgimento dei dirigenti, delle posizioni organizzative e dei responsabili degli uffici.
La Carta dei servizi è stata adottata nel mese di maggio con delibera n. 39.

INDICATORE 1b): Scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato.
RISULTATO: realizzato
Per il 2014 sono state individuate n. 15 procedure/procedimenti ritenuti essenziali per l'Ente, di cui 9 a valenza trasversale tra le Aree. Rispetto a questi procedimenti sono state definite le performance annuali da raggiungere e monitorare. La rilevazione dei risultati ha evidenziato complessivamente una percentuale di raggiungimento pari al 97,01% (allegato n. 1).
Nel corso dell'anno, con l'adozione della Carta dei servizi camerale, sono stati definiti e monitorati gli standard di qualità dei servizi. Il risultato conseguito a fine anno è pari al 97,7% (allegato n. 2)

INDICATORE 2): Predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2015-2019.
RISULTATO: realizzato.
A fronte delle pesanti incertezze normative che hanno investito l'intero sistema camerale è stato deciso di rallentare la tempistica che ci eravamo dati in attesa di capire come il governo sarebbe intervenuto sul sistema camerale.
I recenti provvedimenti normativi di riduzione del diritto annuale (-35% per il 2015; -40% per il 2016; -50% per il 2017) hanno avuto come conseguenza la necessità di ridurre drasticamente ogni programma di intervento per lo sviluppo del territorio e di puntare ad una forte riduzione dei costi di struttura.

Ed è in quest'ottica che dal mese di luglio si è avviata la fase di studio per la predisposizione dei nuovi documenti di programmazione.
Dal mese di settembre si è avviato il percorso di predisposizione dei documenti di programmazione con il coinvolgimento dell'intera struttura camerale.
E' stata svolta un'approfondita analisi del contesto economico esterno, di quello interno e, nel corso della giornata della trasparenza, sono state ascoltate le esigenze degli stakeholder, al fine di una corretta individuazione delle aree strategiche di intervento, per la definizione degli obiettivi strategici pluriennali con i relativi target e la schematizzazione dei programmi di intervento.
In data 24 novembre la Giunta ha approvato la proposta di Programma Pluriennale 2015-2019 e la RPP 2015 e in data 4 dicembre 2014 il Consiglio, con delibera n. 11, ha approvato i 2 documenti (quindi, relativamente alla RPP si sono registrati 34 giorni di ritardo rispetto ai termini di legge). Il maggior tempo si è reso necessario per l'esigenza, da parte dei nuovi organi camerali, che sono stati completati solo nel giugno, di approfondire tutte le questioni.
I nuovi documenti presentano una forte semplificazione rispetto al passato ottenuta mediante la drastica riduzione del numero di aree strategiche di intervento (dalle 9 del precedente Programma Pluriennale alle 3 di quello attuale), del numero di obiettivi strategici (dai 28 precedenti ai 17 attuali), del numero degli obiettivi operativi (dai 42 precedenti ai 29 attuali).

INDICATORE 3a): Monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative.
RISULTATO: realizzato.
Il monitoraggio sullo stato di salute dell'ente è stato realizzato e pubblicato nella Relazione sulla performance dell'Ente anno 2013.
Nel corso del 2014 si sono concretizzati fatti e decisioni che hanno portato l'ente a rivedere, anche drasticamente, la politica di bilancio dell'ente.
Nel giugno 2014 si è perfezionato il percorso di rinnovo degli organi camerali con una sostanziale modifica di quelli preesistenti, nello stesso mese è stato varato un decreto legge che tagliava al 50% l'importo del Diritto Annuale che le imprese dovevano versare alle Camere di Commercio.
Solo nell'agosto il decreto è stato convertito ponendo la validità della misura a partire dal 2015 ed attenuando tale taglio al 35% nel 2015, al 40% nel 2016 ed al 50% a partire dal 2017.
In questo scenario è stato valutato necessario procedere ad impostare il bilancio 2014 con l'obiettivo di chiudere con un disavanzo contenuto in previsione di annualità molto negative per gli anni a venire.
Si è quindi operato con un immediato intervento su tutti i costi di struttura in misura maggiore di quanto preventivato, e sono state altresì ridotte le risorse destinate agli interventi economici. La decisione più complessa è stata quella di sospendere gli interventi previsti per il potenziamento del Polo Tecnologico Lucchese per evitare di impegnare risorse camerali per gli esercizi futuri, anche rinunciando al contributo di 5,9 milioni di euro stanziato dalla Regione Toscana.
Nel corso del 2014 si sono anche prodotte ulteriori conseguenze negative sul fronte dei proventi con un inaspettato calo dei diritti di segreteria e del diritto annuale.

STATO DI SALUTE DELL'ENTE

Indicatore	Composizione indicatore	CONSUNTIVO 2014	2013	2012	2011
Indicatori di struttura, di liquidità e di solidità economica e patrimoniale					
Margine di Struttura finanziaria a breve	Attivo circolante - Passivo a breve / Passivo a breve	290,9%	294,8%	279,6%	236,6%
Equilibrio economico della gestione corrente	Oneri correnti / Proventi correnti	98,5%	106,1%	99,0%	97,3%
Incidenza dei costi strutturali sui proventi correnti	Oneri correnti - Interventi economici / Proventi correnti	80,4%	80,5%	77,3%	74,6%
Margine di struttura o di autocopertura dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato / Patrimonio Netto	86,4%	90,0%	96,2%	97,7%
Incidenza dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato / Totale Attivo	71,6%	74,1%	80,4%	81,7%
Solidità o Indipendenza Finanziaria	Patrimonio Netto / Totale generale Passivo	82,8%	82,3%	83,6%	83,6%
Indicatori di efficienza di gestione					
Capacità di generare Proventi diversi da Diritto annuale e Diritti di segreteria	Proventi correnti - (Entrate da diritto annuale + Diritti di segreteria) / Proventi correnti	8,1%	9,0%	11,2%	11,8%
Efficienza Operativa (valore in Euro)	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) delle Funzioni Istituzionali C e D direttamente al servizio delle imprese / N. imprese attive al 31/12	96,8	102,9	97,5	96,5
Efficienza di Struttura	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B interni o non direttamente al servizio delle imprese / Oneri correnti totali	48,7%	44,2%	46,1%	44,0%
Economicità dei Servizi Amministrativi-Anagrafici	Diritti di segreteria (F. I. C) / Oneri correnti (Interventi economici esclusi) della Funzione Istituzionale C direttamente al servizio delle imprese	73,9%	78,0%	75,1%	78,1%
Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva (valore in Euro)	Interventi Economici + Nuovi investimenti in Immobilizzazioni) / N. imprese attive al 31/12	82,2	87,7	112,27	126,22
Costo medio di funzionamento per dipendente (valore in Euro)	Oneri di Funzionamento / N. Dipendenti a Tempo Indeterminato e Dirigenti espresso in unità equivalenti	32.720,5	35.760,7	39.423,5	39.585,1
Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1" / Crediti da diritto annuale anno "n-1"	4,1%	12,0%	19,4%	-13,8%

Questi fattori in concomitanza hanno portato all'ottenimento del nuovo stato di salute dell'Ente che, ben rappresentato dagli indicatori sopra riportati, evidenzia, per quelli patrimoniali, un sostanziale miglioramento rispetto alla situazione del 2013, per quelli gestionali un miglioramento salvo per l'efficienza della struttura e la capacità di generare proventi diversi.

In questo caso molto è attribuibile alla ridotta possibilità della Camera di cofinanziare progetti con la conseguenze perdita anche delle risorse che si potevano attrarre dall'esterno su progetti di interesse per il territorio.

Il quadro complessivo, nel corso del 2015 è destinato a peggiorare a seguito della entrata in vigore della legge di riduzione delle risorse per le Camere di Commercio costringendo

l'ente a ridurre ulteriormente i suoi interventi economici, a comprimere ancora di più le spese di struttura ma non riuscendo sicuramente a conseguire un pareggio di bilancio anche a seguito della scelta operata dalla Giunta di non procedere al possibile aumento del 20% del diritto annuale.

INDICATORE 3b): Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto).
RISULTATO: realizzato.
Nel corso dell'anno si sono svolte numerose indagini (Benchmarking e mappatura processi a carattere regionale e nazionale - Pareto; Osservatorio nazionale strutture e servizi; Osservatorio nazionale bilanci ecc…) e tutte sono state completate nei termini richiesti dai vari soggetti coordinatori grazie al costante e tempestivo impegno dell'intera struttura camerale che viene coinvolta nelle fasi di estrazione dei dati.

INDICATORE 4a): Analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno
RISULTATO: realizzato
Dall'analisi dei risultati dell'indagine sul benessere organizzativo (svolta alla fine del 2013), la dirigenza, nel mese di giugno, ha individuato alcune criticità e definito le azioni di miglioramento.
In particolare, in merito alla non chiarezza di risultato su due domande, anche su suggerimento dell'OIV, si è stabilito di somministrare al persone un nuovo questionario di approfondimento. Nel corso dei mesi estivi è stato preparato il questionario di approfondimento sul mobbing e sulle molestie che è stato poi somministrato al personale tra settembre e ottobre con risultati positivi.

INDICATORE 4b): Definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre.
RISULTATO: realizzato
Il questionario integrativo è stato somministrato a partire dallo scorso 25 settembre fino all'8 ottobre. I risultati sono stati elaborati e analizzati nei mesi di ottobre e novembre.
Nel corso del mese di novembre sono stati organizzati i gruppi di ascolto per raccogliere le proposte di miglioramento del personale dipendente.
E' stato, quindi, elaborato il piano integrato di azioni di miglioramento e tra il 17 e il 22 dicembre si sono svolti gli incontri per illustrare a tutto il personale le proposte di miglioramento dei dirigenti e del personale dipendente.

INDICATORE 5): Relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione.
RISULTATO: realizzato

1. ATTESTAZIONE O.I.V. 21 GENNAIO 2014 (verifica assolvimento obblighi di pubblicazione anno 2013)

2. APPROVAZIONE PIANO ANTICORRUZIONE (P.T.P.C.) E PIANO TRIENNALE PER LA TRASPARENZA (P.T.T.) entro il termine del 31.01.2014 (Delibera Presidenziale n. 3 del 31.01.2014 e successiva ratifica da parte della Giunta camerale).

3. ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI con delibera di Giunta del 26.5.2014.

4. MONITORAGGI effettuati nei mesi di maggio e novembre dal referente per la trasparenza (in forma di relazione scritta) e conseguente riscontro da parte del responsabile del grado di aggiornamento di Amministrazione Trasparente (con successive indicazioni ai vari uffici nei casi in cui si è reso necessario fare qualche aggiornamento/implementazione). Il successivo riscontro delle attività fatte dai vari uffici è stato effettuato congiuntamente da responsabile e referente.

5. ORDINE DI SERVIZIO del 5.6.2014 a firma del segretario generale, su proposta del responsabile per la trasparenza, riguardo all'organizzazione interna dell'Ente al fine di garantire il corretto flusso di dati e il costante aggiornamento di Amministrazione Trasparente.

6. ATTIVITA' DI FORMAZIONE
   Organizzazione di incontri, a partire dal mese di giugno (n. 4 riunioni al 15.07.14), allo scopo di illustrare ai responsabili di tutti gli uffici/addetti l'O.d.S. del 5.6.14, i contenuti della sezione Amministrazione Trasparente, gli esiti del primo monitoraggio effettuato a maggio 2014, la Carta dei Servizi e le implementazioni effettuate alla Intranet camerale.

7. IMPLEMENTAZIONE FUNZIONI INFORMATICHE CORRELATE
   Organizzazione di un incontro con referenti Infocamere e colleghi di tutti gli uffici interessati allo scopo di valutare possibilità di implementazioni/modifiche dell'applicativo Publicamera in modo da aumentare i casi di recupero automatico dei dati e diminuire i tempi di lavorazione per gli uffici (24.03.2014).
   Implementazione della Intranet camerale (dal 10 giugno), in particolare, della sezione Documenti e modulistica; Utilità; Programmazione, con O.d.S. Del 5.6.14 e relative tabelle allegate su adempimenti a carico uffici.

8. LABORATORIO ANTICORRUZIONE
   L'Unione Nazionale ha avviato dal mese di ottobre un progetto, denominato "Linea di assistenza/formazione per il personale delle Cdc sul tema del contrasto alla corruzione", con il quale ha proposto ad alcune Camere di commercio la partecipazione a 4 distinti tavoli di lavoro.
   La nostra Camera ha aderito al Gruppo 1: Aree di rischio, il cui obiettivo specifico era quello di identificare ulteriori aree di rischio (ossia, ulteriori processi), allo scopo di andare a modificare le proposte che saranno inoltrate dall'Unione a tutte le Cciaa ai fini della predisposizione del PTPC 2015-2017.

9. GIORNATA DELLA TRASPARENZA
   Il 4 dicembre 2014 si è tenuta la Giornata della Trasparenza in occasione della tenuta di un Consiglio camerale aperto alla partecipazione di imprese, associazioni e cittadinanza in genere, durante illa quale il responsabile ha presentato il PTPC, i dirigenti hanno illustrato i risultati conseguiti in attuazione del programma Pluriennale 2010/2014 e sono state infine illustrate le nuove Linee Programmatiche 2015/2019. In questa occasione è stato distribuito ai presenti un questionario allo scopo di fare una indagine sul grado di informazione dei presenti sulla Trasparenza Amministrativa, i cui esiti sono stati messi a disposizione sulla pagina (http://www.lu.camcom.it/content.php?p=1.37.24.6.3) della sezione Amministrazione Trasparente.

10. RELAZIONE ANNUALE ANTICORRUZIONE
    L'Anac nel mese di dicembre ha pubblicato sul proprio sito in formato aperto la scheda standard che i responsabili della prevenzione della corruzione sono tenuti a compilare

per la predisposizione della Relazione prevista dall'art. 1, comma 14, della legge n. 190/2012 e dal Piano Nazionale Anticorruzione sull'efficacia delle misure di prevenzione definite dai Piani triennali di prevenzione della corruzione.
La Relazione dove essere pubblicata esclusivamente sul sito istituzionale di ogni ente, entro il 31 dicembre 2014, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione "altri contenuti - corruzione". Il responsabile della cciaa di Lucca ha compilato la relazione nelle forme richieste aggiornando entro il termine la pagina http://www.lu.camcom.it/content.php?p=1.37.24.3

OBIETTIVO 2: CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO SERVIZI GENERALI

INDICATORE N. 1): Mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013
RISULTATO: realizzato
Il consuntivo 2013 evidenziava quali costi di funzionamento del centro di costo "Servizi generali" sostenuti nell'anno € 450.704,81.
Il consuntivo 2014 sullo stesso centro di costo, presenta un risultato pari a € 448.599,99.
Dal confronto tra i due consuntivi si segnala, quindi, una variazione di € 2.104,82 in meno rispetto all'anno precedente. (allegato n. 3)

OBIETTIVO 3: COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2014 STABILITI DALLA GIUNTA

INDICATORE: Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente n. 3-4-5-6 del 2014 deliberati dalla Giunta
RISULTATO: realizzato
Gli obiettivi sono stati complessivamente realizzati al 99.26% (vedi report riassuntivo - allegato n. 4). Per i dettagli si rinvia all'esame dei report elaborati per ogni singolo progetto in occasione della rilevazione dei risultati di tutta la struttura per l'anno 2014.

OBIETTIVO 4: REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2014 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE.
COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI
RINNOVO ORGANI CAMERALI
REALIZZAZIONE PROGETTO "POLO TECNOLOGICO LUCCHESE" ANNO 2014

INDICATORE a): Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale.
RISULTATO: realizzato.
I progetti sono stati realizzati al 99% (vedi report dettagliati sugli indicatori dei singoli progetti disponibili presso l'ufficio Programmazione e controllo) ponendo in essere le seguenti principali attività annuali:

PRIORITA' C
Favorire il consolidamento e lo sviluppo della struttura del sistema economico locale
OBIETTIVO STRATEGICO C4
Favorire la creazione di infrastrutture a supporto dello sviluppo economico locale

Indicatore n. 5:
Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali
Realizzazione:
Nel 2014 la Camera, insieme con la Provincia, ha coordinato un'importante iniziativa per il sostegno dei poli di innovazione provinciale, organizzando un apposito incontro con i soggetti gestori, le associazioni di categoria interessate e gli enti competenti; a seguito del confronto nel mese di marzo è stato elaborato e condiviso un documento trasmesso alla Regione. Secondo gli ultimi indirizzi regionali i poli di innovazione, per i quali erano inizialmente state avanzate ipotesi di riduzione che avrebbero interessato pesantemente anche la provincia di Lucca, sono stai mantenuti assumendo la nuova veste di distretti regionali.

PRIORITA' E
Valorizzazione economica del territorio
OBIETTIVO STRATEGICO E3
Garantire la conservazione del patrimonio documentale storico

Indicatore n. 1:
Costituzione di un archivio, cartaceo e digitale, per almeno 5 imprese storiche lucchesi
Realizzazione:
La consapevolezza dell'importanza che gli archivi di imprese rivestono per la storia dell'economia e di come questo patrimonio in parte sia andato perduto con la chiusura delle attività, ci ha portati a porci l'ambizioso obiettivo di costituire un luogo dove raccogliere, inventariare e mettere a disposizione simili tesori documentari.
Nel 2009 è stato creato, all'interno del sito camerale, **l'archivio storico della Camera di Commercio di Lucca** che comprende la documentazione camerale relativa a fatti ed atti dell'ente di almeno 40 anni. L'archivio conserva anche documenti precedenti l'Unità d'Italia. Grazie ad interventi di archivisti è stato possibile catalogare il materiale dal 1815 al 1969 e creare di un inventario consultabile on line. E' stato inoltre curata una pubblicazione che riprende una parte del materiale già on line nella sezione relativa all'archivio storico, documentando lo stretto rapporto dell'Ente con l'economia della Provincia.
Nel corso degli anni ci è resi conto dell'opportunità di abbandonare l'idea di un solo luogo fisico ove contenere gli archivi e si è deciso di lavorare nell'ottica di mettere a disposizione gli archivi ovunque fossero conservati; alla convenzione di deposito è stata, quindi, affiancata la possibilità da parte del proprietario di costudire il materiale inventariato, a condizione che sia reso disponibile a studiosi e la Camera di Commercio sia autorizzata a promuoverlo tramite il proprio sito ed altre piattaforme informatiche.
Nel 2012 è' stato, quindi, creato il sito www.luccaimprese.it nel quale tutte le realtà imprenditoriali aderenti sono divenute visibili tramite la consultazione del link.
All'interno del sito è contenuta anche una sezione dedicata alle imprese e agli imprenditori premiati dalla Camera di Commercio dal 1952 ad oggi nella Cerimonia della Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico. I premi riguardano sia l'anzianità dell'impresa o dell'imprenditore, sia altri ambiti quali l'innovazione, i miglioramenti apportati

in azienda, l'internazionalizzazione, ecc. Ogni impresa storica presente sul sito riporta nella propria scheda l'indicazione degli eventuali premi ricevuti.
A partire dalla metà del 2013 e per tutto il 2014 le azioni si sono orientate verso la promozione del progetto Lucca Imprese attraverso i social network, in particolare mediante la realizzazione e la pubblicizzazione di una pagina Facebook e la redazione di un piano editoriale per la pubblicazione dei contenuti. Si è proceduto ad inserire nuove realtà operative sul sito nonché ad implementare le aziende esistenti. A fine 2014 le imprese presenti sul sito sono 84.

PRIORITA' F
Analisi e conoscenza del sistema economico locale e programmazione territoriale
OBIETTIVO STRATEGICO F1
Valorizzazione dell'informazione economico-statistica.

Indicatore n. 1:
Organizzazione di percorsi informativi triennali orientati verso soggetti pubblici e privati, al fine di illustrare la disponibilità dei dati economico statistici camerali, e di recepire ulteriori esigenze;
Realizzazione:
A partire dal 2010 sono stati organizzati i seguenti percorsi informativi:
1) 19 novembre 2010 presentazione ai principali utenti dello Sportello di Informazione statistica del prototipo "Sportello on line", cioè del sistema periodico di informazione statistico-economica che raccoglie i principali dati sull'economia provinciale; in quell'occasione l'ufficio ha raccolto le esigenze informative in relazione soprattutto agli andamenti dell'industria manifatturiera e del commercio con l'estero.
2) 23 novembre 2011 presentazione agli stakeholder dell'intero sistema informativo dell'ufficio Studi e statistica rappresentato da Indagini settoriali, studi monografici, statistiche relative al Registro Imprese e alle altre fonti di informazione statistico economica; il dibattito fra soggetti presenti ha non solo permesso l'individuazione di carenze informative a livello provinciale, ma ha anche contribuito alla riflessione circa la nascita di un tavolo di lavoro comune per la condivisione dei dati
3) 31 maggio 2012 presentazione alle organizzazioni sindacali dei principali dati di loro interesse approfondendo l'analisi degli andamenti settoriale e delle previsioni di sviluppo del territorio con particolare riferimento alle dinamiche occupazionali. L'esperienza ha permesso all'ufficio di focalizzare le esigenze informative di un'importante categoria di utenza e nello stesso tempo ottenere il riconoscimento del ruolo di principale punto di riferimento dell'informazione statistica provinciale.
4) 11 luglio 2012 presentazione alle categorie economiche delle potenzialità informative delle fonti amministrative, con particolare riferimento al Registro delle Imprese, e del loro corretto utilizzo per l'impostazione di azioni a sostegno dell'economia. Anche in questo caso l'ufficio ha potuto focalizzare le esigenze informative di un'importante categoria di utenza e ottenere il riconoscimento come partner per la messa a punto di politiche di intervento per lo sviluppo dell'imprenditoria locale.
5) 18 aprile 2013 presentazione ai principali organismi del territorio (sistema bancario, associazioni di categoria, enti territoriali, etc.) delle informazioni relative all'andamento del credito provinciale, con particolare riferimento ai dati messi a disposizione dalla Banca d'Italia. Nel dettaglio il seminario ha illustrato all'utenza i corretti parametri per la valutazione dell'andamento creditizio provinciale, fornendo indicazioni per una migliore comprensione degli andamenti a sostegno della definizione delle proprie linee d'intervento. Le valutazioni emerse durante il seminario, insieme alla collaborazione con il Dr. Giuliano Dini, hanno consentito all'ufficio di approfondire ulteriormente le proprie conoscenze in

materia creditizia per poter fornire, anche alla luce di queste informazioni, un quadro più puntuale dell'andamento economico provinciale.
6) 29 dicembre 2014 si è sperimentata una nuova forma di divulgazione dell'informazione tramite web sulla banca dati "Bilanci delle società di capitale" tale da rendere il pubblico di riferimento edotto sui risultati e sulle metodologie utilizzate per il calcolo e l'esame degli indici di bilancio. Su starnet sono state inserite delle linee guida per l'interpretazione degli andamenti e del significato da attribuire ai vari indici e ne è stata fatta promozione tramite lo Sportello di informazione statistica.

Indicatore n. 2:
Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti dai soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.
Realizzazione:
Grazie ai percorsi informativi realizzati negli anni passati e ai continui contatti con utenti privati e pubblici, tramite i quali vengono raccolte le esigenze di informazione statistica dal territorio, è stato possibile definire le carenze informative, i contenuti da elaborare nonché le modalità di diffusione più appropriate a seconda dell'utente di riferimento.
Si sono quindi instaurati rapporti che hanno permesso di assumere quel ruolo di trait d'union fra la domanda informativa proveniente da soggetti pubblici e/o privati e la risposta fornita dall'ufficio, anche grazie alla collaborazione instaurata con un gruppo di lavoro interdisciplinare per l'individuazione delle modalità più soddisfacenti di erogazione dell'informazione richiesta.
Un esempio evidente del ruolo assunto negli anni, è la collaborazione instaurata con il Comune di Capannori che ha dato luogo ad un prototipo di modello condiviso di lettura del territorio e del suo possibile sviluppo; sul sito del comune è infatti presente un sistema integrato di informazioni statistico economiche e demografiche, che sarà ampliato entro la fine dell'anno con l'arricchimento di ulteriori dati a copertura di nuovi settori di interesse.

L'ufficio Statistica camerale, dopo la definizione del prototipo, si è assunto l'onere di inviare periodicamente e tempestivamente i dati di propria competenza all'ufficio comunale di riferimento, che autonomamente deve provvedere all'aggiornamento del proprio sito.

Il prototipo realizzato costituisce un esempio replicabile in altri enti territoriali e dà evidenza del raggiungimento dell'obiettivo: soddisfazione della domanda di informazione statistica del Comune anche grazie alla collaborazione del gruppo di lavoro individuato, mettendo a punto una nuova modalità informativa di ausilio non solo per una corretta definizione di politiche di intervento, ma anche per un costante aggiornamento verso la popolazione residente ed in generale all'utenza interessata (esempio: studiosi del territorio, giornalisti).

Obiettivo strategico F2
Valorizzazione dell'osservazione economica attraverso nuove modalità interpretative e nuovi strumenti

Indicatore n. 1:
Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere (Osservatori congiunturali – manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci)
Realizzazione:

L'implementazione degli Osservatori è un'operazione che tutti gli anni la Camera si pone come obiettivo per migliorare permanentemente l'attività di analisi svolta. Gli ambiti di osservazione, ad esempio nelle congiunture dei settori industria manifatturiera, del commercio e dell'artigianato, rimangono gli abituali ambiti di analisi definiti dal sistema statistico regionale e nazionale, che coordina le rispettive rilevazioni a supporto delle esigenze di informazione dell'utenza. L'impegno camerale si concentra, quindi, nella produzione organizzata di dati ed indicatori economici in grado di monitorare l'andamento dell'economia del territorio provinciale, anche in relazione alle altre aree geografiche.
Nel corso del 2013 Unioncamere Toscana ha acquisito la banca dati Infocamere-In.Balance che permette una maggiore tempestività nella diffusione dei dati di bilancio depositati. La Camera di Commercio di Lucca, a seguito di questa variazione, ha rivisto l'impostazione dell'Osservatorio, e a partire dal 2014 l'Ufficio cura direttamente la realizzazione della pubblicazione. Tutte le analisi sui bilanci sono disponibili sul portale Starnet (www.starnet.unioncamere.it), nell'area territoriale di Lucca.

Il comparto artigiano riveste da sempre un ruolo molto importante per la provincia di Lucca e proprio per questo nel corso del 2013, a fronte della realizzazione di una banca dati che raccoglie le principali informazioni economico-statistiche del comparto artigiano, nonché gli aspetti normativi ad esso correlati, è stata realizzata una ricerca sul comparto stesso, condotta in collaborazione con l'Università degli Studi di Ferrara. Lo studio (referente prof. Lucio Poma), oltre ad analizzare il comparto artigiano nel suo complesso, si è focalizzato su due specifici settori di grande rilievo per l'economia lucchese: le costruzioni e la nautica. I risultati sono stati condivisi con le Associazioni di Categoria e con alcuni esponenti del settore e sono stati presentati durante un evento pubblico il 2 dicembre 2013.

Indicatore n. 2:
Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)
Realizzazione:
Il Comune di Lucca e le Associazioni di categoria hanno sollecitato la Camera a replicare l'indagine sul comune capoluogo per aggiornare la banca dati, costituita dopo le rilevazioni del 2006 e del 2009, anche in vista della redazione dei nuovi strumenti di pianificazione territoriale e per avere una situazione aggiornata dello stato di salute delle attività ubicate nelle aree interessate. A settembre 2013 si sono concluse le fasi propedeutiche all'avvio della rilevazione sui Centri Commerciali Naturali del Comune di Lucca. Sono state riviste le aree interessate all'analisi con l'estensione, in particolare, dei centri commerciali naturali dell'Arancio e di San Concordio. La rilevazione ha avuto luogo nei mesi di ottobre e novembre e a dicembre sono iniziati i controlli sui dati rilevati nonché il primo spoglio dei dati.
Nel corso del 2014 l'ufficio ha realizzato le elaborazioni dei dati rilevati e l'analisi degli stessi, con riferimento sia alla struttura delle nuove aree che alle dinamiche emerse nel confronto con le precedenti rilevazioni. E' stata curata direttamente la realizzazione della pubblicazione, resa disponibile sul portale Starnet (www.starnet.unioncamere.it), nell'area territoriale di Lucca. I risultati sono stati presentati nel corso di un Comitato Infrastrutture alla presenza dell'assessore all'urbanistica del Comune di Lucca in una riunione sul Piano Strutturale del comune, presenti le Categorie economiche.
L'esperienza condotta negli anni si è rivelata innovativa nel panorama nazionale dove non sono presenti esempi di osservazioni sul tema con conseguente creazione di banche dati permanenti ed implementabili; la metodologia seguita e i risultati ottenuti hanno spinto le Associazioni di categoria a chiedere una riproposizione del "progetto pilota d'indagine" al territorio della Versilia, facendo un primo focus sul comune di Viareggio nel 2014.

Il rapporto finale dovrà contenere oltre al commento dei risultati, anche un'analisi della realtà economica comunale e l'indicazione di possibili azioni strategiche a sostegno della competitività del territorio.
Dopo la pubblicazione del Bando (dicembre 2013) è stata esperita la gara per il conferimento dell'incarico e nel corso dell'anno 2014 è stato firmato il contratto con la società Simurg srl di Livorno. La rilevazione del Centro Commerciale Viareggio ha avuto luogo nel mese di novembre/dicembre.

Indicatore n. 3:
Impianto di nuovi Osservatori (es. Osservatorio Prezzi e tariffe e Osservatorio del Credito)
Realizzazione:
Il credito rappresenta uno dei principali motori dello sviluppo locale: in un periodo di forti difficoltà per il sistema imprenditoriale appare quindi essenziale monitorare costantemente l'andamento dei principali aggregati creditizi e analizzarne le dinamiche in modo sistematico. Durante i convegni di presentazione dell'Osservatorio Bilanci da parte del sistema creditizio è nata la richiesta di realizzare un sistema di monitoraggio periodico delle condizioni creditizie; durante le presentazioni pubbliche dei risultati sugli andamenti economici della provincia di Lucca sono state le categorie economiche ad evidenziare un'assenza di informazioni sul rapporto banca-impresa; in generale si è manifestata in provincia l'urgenza di una presa d'atto di fenomeni da tenere sotto controllo da parte degli enti preposti, come la Prefettura in ambito d'usura.

Raccogliendo tutte queste manifestazioni, ci si è proposti l'impianto di un osservatorio sul credito; è stata quindi realizzata una banca dati con lo scopo di raccogliere le principali informazioni diffuse dalla Banca d'Italia per costituire la base per la progettazione di un sistema organizzato di raccolta delle informazioni; contemporaneamente ci si è dedicati alla diffusione al pubblico di informazioni puntuali sul sistema creditizio con i seminari realizzati annualmente dal 2013 e la redazione di commenti di analisi. L'impianto dell'Osservatorio sul credito è stato completato e si prevede la sua messa a regime nelle annualità successive, nel rispetto delle esigenze, costantemente monitorate, che emergeranno dagli stakeholders.
Nel 2014 è stata realizzata la banca dati sul credito che contiene le principali serie storiche sui fenomeni d'interesse e ne è stata data divulgazione con campagna CRM nel dicembre 2014. A seguito di tale informativa sono pervenute alla Sportello di informazione statistica diverse manifestazioni di interesse per l'approfondimento delle analisi.

Un altro osservatorio del cui impianto si è occupato l'ufficio, è relativo ai dati sull'imprenditoria femminile. Nel 2008 l'ufficio, in collaborazione con Unioncamere Toscana aveva realizzato, dietro richiesta del Comitato Imprenditoria Femminile della Camera di Commercio, lo studio "Mondo Imprenditoriale femminile a Lucca: quale futuro"; nel 2011, in collaborazione con un consulente di marketing e comunicazione, gestione e direzione piccole e medie imprese, era stato prodotto un nuovo studio che aggiornava i dati contenuti nel precedente.
Nel corso degli anni, lo Sportello di informazione statistica ha soddisfatto la domanda crescente di dati sulla nati-mortalità delle imprese femminili, sui settori di appartenenza, sulle caratteristiche delle imprenditrici ed altro, fino a farsi parte attiva per la costituzione di un Osservatorio. Durante la riunione del 10 luglio 2014 del Tavolo di lavoro coordinato dalla Provincia di Lucca sulla valorizzazione delle donne nel mondo del lavoro, aperto ai soggetti che operano in vari ambiti collegati al tema, è stato condiviso di chiedere alla Camera la realizzazione di una prima analisi per l'impostazione dell'Osservatorio, in collaborazione con l'ufficio studi della Provincia, che dovrà curarne l'analisi sulle statistiche sul lavoro.

Successivamente è stato realizzato un nuovo prototipo di Osservatorio, dedicato al fenomeno, attualmente in visione al Comitato Imprenditoria Femminile ma le cui informazioni organizzate sono già presenti sul Portale Starnet nell'area territoriale di Lucca.
L'impianto può pertanto considerarsi realizzato per la parte di competenza della Camera di Commercio, al di là delle evoluzioni che emergeranno dal Tavolo Provinciale.

Obiettivo strategico F3.
Consolidare il ruolo dell'ente come propositore e partner di politiche di programmazione territoriale negoziata

Programma F301
Supporto alla programmazione territoriale

Indicatore n. 1:
Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti
Realizzazione:
Da sottolineare il lavoro svolto nel Tavolo Tecnico "Innovazione Tecnologica e Sviluppo Economico" del Comune di Massarosa, nel quale si è proceduto all'esame delle problematiche che investono il tessuto economico comunale per elaborare, con tutte le parti interessate, proposte mirate alla predisposizione di uno studio sulle possibilità di sviluppo.
Dopo questa esperienza, con la quale il Comune di Massarosa ha inteso definire un modello di crescita innovativa che si basi sull'interazione costante fra amministrazioni pubbliche, il sistema impresa - mondo del lavoro ed il sistema universitario (modello "Tripla elica": governo – impresa – università), nel corso del 2014 il Comune ha comunicato la prossima istituzionalizzazione dei Tavoli di Sviluppo sperimentati, esprimendo la propria gratitudine per il ruolo dialettico e propositivo fino ad oggi esercitato dagli enti che hanno partecipato.
Un'altra collaborazione da mettere in evidenza è quella con il Comune di Lucca che ha iniziato nel 2012 i lavori per giungere alla stesura del Piano Strategico, un documento di programmazione frutto del processo volontario e collegiale di più soggetti pubblici e privati, teso alla condivisione e alla costruzione di una visione del futuro del territorio comunale. Nel Piano si prevede di giungere alla definizione dei progetti, delle possibili risorse utilizzabili e di raccogliere le assunzioni di responsabilità dei diversi partner. In particolare l'ufficio camerale ha affiancato l'ufficio comunale di riferimento per la definizione dei passaggi procedurali e di confronto con il territorio, redigendo un particolare "vademecum" sulle pratiche adottate da altre realtà territoriali nazionali e fornendo dati statistici sul comune in collaborazione con l'ufficio statistica.
Nel 2014 è stato proseguito il lavoro già avviato, promuovendo la diffusione delle informazioni attraverso newsletter tematiche e organizzando un nuovo momento di confronto che si è svolto il 29 ottobre. In occasione dell'incontro è stata sperimentata la collaborazione anche con Agenzia Entrate ed Enea.

Indicatore n. 2:
Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine sia di individuare risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali
Realizzazione:
E' proseguita l'attività di monitoraggio della programmazione ai vari livelli, con particolare attenzione all'evoluzione della nuova programmazione dei fondi comunitari per il periodo 2014-2020 e della conseguente nuova programmazione nazionale (in particolare rapporto dell'ex ministro Barca, agenda urbana, linee per la definizione delle aree interne, accordo di programma) e regionale (in particolare strategia di specializzazione intelligente, nuovi Programmi Operativi, linee di indirizzo per la definizione delle aree interne). In considerazione della rilevanza della nuova programmazione in corso di definizione, è stata creata, all'interno della intranet camerale, una sezione apposita, dove tutto il materiale raccolto ed elaborato è messo a disposizione degli altri uffici in maniera immediata e facilmente consultabile.
Sono stati costantemente monitorati gli atti di programmazione europea, nazionali e regionali utili per la formulazione di azioni/ politiche camerali (es. tema innovazione) che di conseguenza sono state adottate in coerenza rispetto alla pianificazione sovraordinata; le informazioni divulgate all'interno della Camera hanno coadiuvato l'azione degli uffici impegnati a costruire progetti finanziabili anche con fondi comunitari.

Indicatore n. 3:
Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerali al processo di definizione degli stessi
Realizzazione:
Sono stati monitorati gli atti regionali nonché dei principali enti locali, promovendo la diffusione delle informazioni attraverso le newsletter "Programmando" e gli aggiornamenti delle pagine del sito dedicate "Politiche Economiche". Particolare attenzione è stata dedicata ai temi ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico e ai temi turismo e cultura, ai quali sono stati dedicati appositi spazi sul sito camerale.

Si segnala inoltre la partecipazione al processo partecipativo organizzato dalla Regione per addivenire alla definizione della strategia regionale di specializzazione intelligente, che deve guidare i nuovi processi di sviluppo locale.
I risultati dei monitoraggi hanno costituito la base per costruire le introduzioni alle Relazioni Previsionali e Programmatiche dell'Ente, fornendo così un quadro utilizzabile dagli organi camerali e dagli stakeholder per la definizione delle politiche d'intervento.

Obiettivo strategico F4
Mantenere la funzione di impulso acquisita e riconosciuta nel tempo verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche

Programma F401
Infrastrutture ed assetto del territorio – monitoraggio e coordinamento

Indicatore n. 1:
Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.

Realizzazione:
Nel corso del quinquennio l'ente ha coordinato l'operato del Comitato Infrastrutture su diverse tematiche, dal viale Europa agli assi viari, agli atti di pianificazione dei principali comuni e della Regione e organizzato iniziative formative per i membri del Comitato anche con la collaborazione di altri enti. L'iniziativa che nell'ultimo anno ha suscitato maggiore interesse, è stato l'incontro promosso dalla Segreteria del Comitato Infrastrutture per stimolare lo scambio di posizioni da parte di enti, professionisti e categorie economiche sul Piano di Indirizzo Territoriale con valenza di piano paesaggistico, adottato dal Consiglio regionale nel luglio 2014. Dato l'avvicinarsi della conclusione dei termini per la presentazione di osservazioni al Piano, il Presidente del Comitato ha sollecitato il confronto fra le varie posizioni anche al fine di sostenere le analisi dello stesso Comitato ed eventualmente, agevolare le categorie economiche nella formulazione alla Regione di osservazioni che tengano conto dei vari contributi.

E' stata inoltre promossa la diffusione delle informazioni in materia di governo del territorio attraverso la partecipazione ai tavoli organizzati dagli enti (in particolare si segnala nel 2013 la partecipazione ai tavoli provinciali sulla mobilità e nel 2014 la partecipazione ai tavoli tematici organizzatiti per la redazione del Piano Strutturale) e attraverso le comunicazioni sul Portale sulle Infrastrutture, che è stato costantemente aggiornato, promosso e rivisitato. Particolare attenzione è stata dedicata alla sezione dedicata al Comitato Infrastrutture, con l'implementazione e costante aggiornamento di tutte le novità relative ad alcune tematiche di particolare interesse per il Comitato: Piano Territoriale di Coordinamento, Piano Strutturale di Lucca e Variante al Regolamento Urbanistico di Capannoni, mobilità e parcheggi, normativa regionale relativa al governo del territorio e ai parametri urbanistici.

Indicatore n. 2:
Consolidare il ruolo della Camera di Commercio come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro
Realizzazione:
Nel corso dell'anno è stato commissionato a Lucense uno studio sulla logistica del settore cartario.
Nel 2014 a seguito del confronto tra i vari soggetti coinvolti sulle analisi svolte da Lucense, è nata l'esigenza di approfondimenti per superare le attuali limitazioni di tipo infrastrutturale ed organizzativo e ipotizzare l'attivazione di un vero e proprio centro intermodale che si rapporti in modo sistematico alle infrastrutture regionali della logistica, in particolare all'interporto di Guasticce ed al porto di Livorno.
Sullo stimolo del distretto floricolo interprovinciale Lucca Pistoia, la Camera ha rilevato nel 2012 l'effettiva esigenza di approfondire le problematiche della logistica relativa al settore, date le criticità da lungo tempo sollevate dagli operatori economici. Lucense, grazie all'apporto camerale, ha realizzato un'indagine su un campione di imprese non solo provinciali nel settore della coltivazione, in quella della distribuzione commerciale e del trasporto; le conseguenti analisi hanno prodotto nel 2013 un dibattito vivace tra gli operatori economici, gli enti, tecnici del settore, che tuttora si sta animando, ed è stata formulata la proposta da parte del distretto di approfondire ulteriormente alcuni aspetti inerenti sia la logistica che la programmazione ed organizzazione della produzione.

In particolare sulla città di Lucca, il ruolo di punto di incontro per favorire lo scambio di posizioni ed interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed

urbanistica, ha visto nel 2013, la Camera collaborare con il Comune di Lucca per la promozione e realizzazione di un momento di discussione sul programma complesso di riqualificazione relativo all'area dell'ex Manifattura Tabacchi. Si è aperto un dibattito, coordinato nella sede camerale, fra ordini professionali, categorie economiche ed enti locali, che ha contribuito a chiarire le possibilità di intervento sull'area.

Indicatore n. 3:
Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale in collaborazione con il sistema camerale
Realizzazione:
Con il Fondo Perequazione 2007/ 2008 è stato ottenuto un finanziamento per sviluppare il Portale Infrastrutture della Camera di Commercio su scala regionale, tramite la creazione della sezione toscana nel portale TRAIL di UnionTrasporti /Unioncamere nazionale. La sezione è stata creata a settembre 2011, con accesso tramite il Portale Infrastrutture Camerale e viene costantemente aggiornata.
L'ufficio negli anni a seguire ha sempre curato il successivo inserimento delle informazioni inerenti il sistema infrastrutturale della provincia di Lucca e si è assunto l'onere del suo costante aggiornamento.

PRIORITA' G
Trasparenza

Obiettivo strategico G1
Accessibilità totale: rendere più accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività della Camera

Programma G101
Trasparenza e diffusione delle informazioni

Indicatore n. 3:
Ottenimento della certificazione di 2° livello di accessibilità del sito Internet da parte del CNIPA (Centro nazionale per Informatica nella Pubblica Amministrazione), relativa alla qualità delle informazioni e dei servizi erogati sul sito
Realizzazione:
Nel corso del 2014, sono state verificate le modalità di acquisizione del servizio per il rinnovo del sito camerale. A seguito delle novità legislative relative al futuro degli enti camerali e delle risorse derivanti dal diritto annuale, la Dirigenza ha deciso di bloccare il progetto.
Comunque, sono state realizzate tutte le analisi e gli atti necessari per rendere esecutivo il progetto, che avrebbe portato all'ottenimento della certificazione di 2° livello di accessibilità del sito da parte del CNIPA.

Indicatore n. 4:
Realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.
Realizzazione:
E' stato predisposto un progetto per la realizzazione di brochure tematiche sul turismo destinate agli operatori turistici, approvato dal tavolo sul turismo che coinvolge diversi enti

territoriali. Si prevede, entro la fine dell'anno, la realizzazione della brochure dedicata al "Turismo attivo", al "Turismo musicale" e al "Turismo arte e cultura".
E' stata attivata la pagina sul Social Network Facebook, che viene costantemente aggiornata e resa dinamica con le informazioni, le notizie, i progetti, gli eventi, ecc. dell'ente camerale e delle sue partecipate.

Indicatore n. 3:
Incremento dell'indice sintetico di customer satisfaction (confronto indice medio 2009 con indice medio 2011) **(obiettivo a valenza trasversale)**
Realizzazione:
E' stata realizzata l'indagine di customer in collaborazione con le altre Camere della Toscana e con il coordinamento di Unioncamere Toscana; l'ufficio ha collaborato alla stesura del questionario d'indagine, predisposto l'universo degli utenti per l'estrazione campionaria e curato la pubblicazione dei risultati sulla intranet e nell'area trasparenza del sito camerale, come previsto dal D.LG 33/2013.
Non è possibile effettuare una valutazione dei risultati 2013 in confronto a quanto registrato nel 2011, perché è cambiata la scala utilizzata per ottenere il giudizio da parte dell'utenza; nel 2013 per quanto riguarda gli "aspetti generali", e cioè il grado di soddisfazione rispetto all'accoglienza all'ingresso, all'ubicazione degli uffici e al comfort degli ambienti di attesa, il punteggio ottenuto è pari a 7,1 su un massimo di 10, superiore alla media regionale pari a 6,95; per la promozione e sviluppo il risultato è 7,45 (media regionale 7,44), per l'area anagrafica ed il diritto annuale è pari a 7,32 (media regionale 7,32) e per la comunicazione 7,21 (media regionale non disponibile). Calcolando la media aritmetica semplice dei risultati sopra esplicitati, si ottiene un indice di gradimento per Lucca pari a 7,27.
Nel corso dell'anno è stata realizzata, inoltre, una rilevazione specifica su alcuni servizi erogati dall'Ente: Mediazione, seminari e formazione e quattro Sportelli: internazionalizzazione, marchi e brevetti, finanziamenti e nuova impresa.
La Mediazione ha riportato un valore elevato nella soddisfazione per il servizio da parte dell'utente (voto 4 su una scala da 1 min – 5 max).
L'attività seminariale e di formazione ha anch'essa riportato un alto grado di soddisfazione da parte dell'utenza (voto 6 su una scala da 1 min – 7 max).
I 4 sportelli indagati hanno riportato anch'essi un ottimo giudizio da parte degli utenti con un valore complessivo di 9,02 (su una scala da 1 min – 10 max), da mettere in evidenza l'alto grado di soddisfazione raggiunto dallo Sportello Marchi e Brevetti con un punteggio di 9,15.
Nel 2014 sono proseguite le rilevazioni specifiche per i servizi già analizzati nel 2013: Mediazione, seminari e formazione e quattro Sportelli: internazionalizzazione, marchi e brevetti, finanziamenti e nuova impresa.
La Mediazione ha riportato un valore elevato nella soddisfazione per il servizio da parte dell'utente (voto 4 su una scala da 1 min – 5 max).
L'attività seminariale e di formazione ha anch'essa riportato un alto grado di soddisfazione da parte dell'utenza voto 6,20 (su una scala da 1 min – 7 max).
I 4 sportelli indagati hanno riportato anch'essi un ottimo giudizio da parte degli utenti con un valore complessivo di 9,08 (su una scala da 1 min – 10 max), valore incrementato rispetto al 2013

Indicatore n. 4:
CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma (confronto numero totale di errori nell'invio anni 2010-2014 /totale numero campagne 2010

- 2014 < totale numero di errori nell'invio anni 2007-2009 /totale numero campagne 2007 - 2009)

Realizzazione:

Il dato degli errori 2010/2014 è pari a 3,18%

Nel corso del 2013, nell'ambito del processo di rinnovo e aggiornamento della piattaforma Ciao impresa-CRM è stato adottato, da Retecamere, gestore della piattaforma, il nuovo provider di posta elettronica che è in grado di processare più velocemente le azioni e-mail ed è provvisto di una reportistica più dettagliata sui motivi di non recapito delle mail spedite permettendo di rilevare gli indirizzi di posta elettronica sbagliati.

In funzione di queste novità è stata modificata la specifica procedura trasversale sul CRM inserita nell'obiettivo n. 1 degli uffici, permettendo di ottenere una riduzione della percentuale media di errore complessiva relativa al primo invio di un'azione, che attualmente è pari al 0,78%.

Per il periodo 2010-2014 il n. totale di errori nell'invio è di 103.769 (di cui 31.111 al 2014, 21.540 nel 2013, 23.915 nel 2012; 50.883 nel 2011 e 22.537 nel 2010) mentre il totale numero invii con e-mail anni 2010-2014 è di 3.079.085 (di cui 761.335 nel 2014, 503.342 nel 2013, 600.837 nel 2012; 732.211 nel 2011 e 480.360 nel 2010). Pertanto il rapporto tra le due entità è di 3,18%.

E' stato pienamente raggiunto il target prefissato ottenendo un miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma superiore alle aspettative visto il dato percentuale degli errori nel periodo 2007-2009 era pari a 8,34 %

Obiettivo strategico G2

Miglioramento e incremento delle conoscenze e del coinvolgimento delle risorse umane sull'attività camerale

Programma G201

Comunicazione interna

Indicatore n. 2:

Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet

Realizzazione:

L'incremento delle informazioni e delle funzionalità della intranet riguarda un processo continuo che in parte si è accompagnato alla definizione della nuova struttura organizzativa ma che prosegue nel tempo.

Nell'autunno del 2014 è stata realizzata un'ulteriore implementazione e aggiornamento delle funzionalità esistenti al fine di garantire maggiore efficienza dei processi, dei flussi delle informazioni senza tralasciare gli aspetti di accessibilità ed usabilità per gli utenti della intranet: in particolare sono stati implementati i moduli per le richieste di permessi personali, lo scadenzario, migliorata la gestione dei flussi dei servizi per aumentarne la flessibilità, inseriti nuovi servizi per la gestione di richieste ad uffici per la verifica dei dati.

PRIORITA' I
Innovazione normativa e miglioramento continuo

Obiettivo strategico I3
Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi

Programma I301
Miglioramento continuo delle attività correnti

Programma I302
Conservazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare camerale

Indicatore n. 1:
Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente: dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento per almeno il 90% dei procedimenti/processi monitorati. **(obiettivo a valenza trasversale)**
Realizzazione:
Nel corso del 2014 sono state individuate n. 15 procedure/procedimenti ritenuti essenziali per l'Ente, di cui 9 a valenza trasversale. Di queste procedure sono state definite le performance annuali da raggiungere e da monitorare. La rilevazione dei risultati ha evidenziato complessivamente una percentuale di raggiungimento dei risultati pari al 97,01%.

Indicatore n. 4:
Riduzione degli oneri di funzionamento del centro Servizi Generali: - 5% nel 2012 e – 10% dal 2013 rispetto al 2009 (euro 611.754, esclusi tasse, imposte e versamenti in conto contenimento spese), mantenendo la qualità e accrescendo la sostenibilità ambientale degli acquisti, anche in applicazione delle normative sul contenimento spese.
Realizzazione:
Al termine dell'esercizio 2014 la politica di riduzione degli oneri di funzionamento, già adottata dall'Ente in via autonoma, ha condotto ad una riduzione del 26,3% degli oneri riferiti al centro di costo servizi generali nel confronto con l'esercizio 2009.

La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata nel triennio 2012-2014, dalla scelta di adottare specifici Piani di Razionalizzazione e di Risparmio (previsti dal DL 98/2011 convertito in Legge 111/2011). A tale scelta si è affiancato il contenimento "forzoso" sui consumi intermedi operato con la manovra "spending review" del 2012 (DL 95/2012 convertito in Legge 135/2012), con conseguente contenimento proprio di molti oneri del centro di costo Servizi Generali. L'economia conseguita per i consumi intermedi complessivamente considerati anche nel 2014 (come nel 2013) è risultata nettamente superiore rispetto al limite imposto dalla norma (stanziamenti complessivi al 7 luglio 2012 ridotti del 10% del valore dei consumi intermedi 2010 aumentati del 5% su base annua ai sensi dell'art. 50 Dl 66/2014 convertito in Legge 89/2014.)

Appare rilevante riportare i dati riferiti al trend in atto a far data dal 2010, con riferimento alla diminuzione degli oneri di funzionamento del contro di costo Servizi Generali rispetto al 2009:

31.12.2010: -2%
31.12.2011: - 2,36%

31.12.2012: -11,4% (a fronte di aumento di Imu, Ires, versamenti alle casse dello Stato: complessivamente +75% rispetto al 2009)
31.12.2013: -26,3% (a fronte di aumento di Imu, Ires, versamenti alle casse dello Stato: complessivamente +119% rispetto al 2009; da segnalare che il risultato sconta anche l'aumento di 2 punti percentuali di IVA che per l'ente è ricompreso nella spese)
31.12.2014: - 26,7 %(a fronte di aumento di Imu, Ires, versamenti alle casse dello Stato: complessivamente +96% rispetto al 2009; da segnalare che il risultato sconta anche l'aumento di 2 punti percentuali di IVA che per l'ente è ricompreso nella spese)

Indicatore n. 7:
Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate
Realizzazione:
A seguito di un obbligo normativo, nel 2010 la Camera di Commercio di Lucca ha fatto una ricognizione delle proprie partecipate giustificandone la strategicità. Definito il quadro di riferimento, è nata l'esigenza di un sistema che ne permettesse l'adeguata gestione.
Per poter "gestire" le partecipate ed avere a disposizione, in breve tempo, una serie di informazioni che derivano da varie fonti (Registro imprese, comunicazioni da/verso gli enti, atti camerali, etc), il primo passo è stata la creazione di una banca dati. Inizialmente ne è stata realizzata una sulla intranet camerale che, però, presentava numerosi limiti (era oneroso aggiungere nuovi campi, non conteneva automatismi con il Registro imprese, non accettava file di certe dimensioni, non permetteva dei report specifici). Successivamente è stato deciso di acquistare e sviluppare con Infocamere il software Partecipa Work che supera i limiti riscontrati in precedenza anche se rimangono alcuni aspetti negativi, in primis il fatto che non è di facile gestione.
Parallelamente sono aumentati gli oneri informativi da trasmettere o pubblicare periodicamente per varie finalità e la normativa in materia si è modificata rapidamente ed in modo a volte non coerente creando non pochi problemi interpretativi; per ovviare a ciò il personale ha partecipato a numerosi corsi di formazione e ci si è avvalsi anche di consulenti esterni. Una volta dotato l'ufficio degli strumenti necessari, nel 2013 è stata fatta una proposta al Segretario Generale per un sistema di controllo e gestione che classificava i vari soggetti e prevedeva azioni diverse a seconda della rilevanza attribuita alla partecipata.
Nel maggio 2014 è iniziato il confronto su questa proposta che però è stato abbandonato allorquando le novità normative sul diritto annuale hanno posto l'urgenza di rivedere le partecipazioni ed operare una scelta su quelle strategiche o meno.
Nel periodo ottobre/dicembre 2014 sono state dapprima analizzate tutte le società partecipate, e 12 di esse sono state dichiarate non strettamente necessarie allo svolgimento delle funzioni istituzionali; per esse è stata avviata, ed in taluni casi conclusa, la procedura di dismissione. Parallelamente la Giunta ha approvato il modello di controllo che distingue le tipologie di attività in base all'importanza della partecipazione.

Obiettivo strategico I4
Migliorare il sistema di programmazione e controllo delle attività dell'Ente

Programma I401
Miglioramento continuo delle attività correnti

Indicatore n. 1:
Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"
Realizzazione:
La Camera di Lucca, a differenza di quanto fatto dalle consorelle della Toscana in merito alla possibilità di avvalersi di consulenze esterne per l'applicazione di tutte le importanti novità introdotte dalla "riforma Brunetta", ha scelto di avvalersi esclusivamente dell'esperienza della struttura interna, incaricando la stessa della stesura delle proposte di tutti i nuovi documenti programmatici introdotti dalla riforma, nonché della relativa reportistica di supporto.
Pertanto, a seguito di un'intensa attività di studio/approfondimento delle novità normative in atto e delle linee guida elaborate da Unioncamere nazionale, nel corso del 2011, sono stati elaborati ed approvati i seguenti documenti: "Sistema di misurazione e valutazione della performance", "Ciclo della performance", "Programma triennale della trasparenza e l'integrità" e "Piano triennale della performance".
Nel corso del 2012 si è operata una profonda revisione/aggiornamento del Piano triennale della performance al fine di renderlo maggiormente aderente al dettato normativo ed è stata elaborata la prima Relazione sulla performance dell'Ente.
I documenti sono stati analizzati e positivamente valutati dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) ed approvati dagli organi camerali.
Pertanto, si può dire conclusa la fase di attuazione della riforma Brunetta anche se nel tempo è stato necessario il costante aggiornamento del sistema di programmazione e controllo alla luce della continua evoluzione normativa.
Oltre all'azione di miglioramento continuo di tutti i documenti programmatici oggetto di continui affinamenti, intensa è stata anche l'attività di struttura di supporto alle attività dell'OIV, che ha comportato l'elaborazione di numerose relazioni.
E' continuata la partecipazione della Camera di Lucca al progetto di benchmarking tra le CCIAA toscane (attualmente ci sono 22 Camere partecipanti, fra le quali tutte le 10 toscane) che ha comportato un'intensa azione di affinamento/coerentizzazione dei dati rilevati al fine di evitare duplicazioni con l'indagine parallela organizzata da Unioncamere nazionale "Pareto".

Indicatore n. 2:
Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive
Realizzazione:
Anche nel corso del 2014 sono stati realizzati i 2 report direzionali alla Giunta a cadenza semestrale sull'andamento dei risultati strategici pluriennali e 2 report "operativi", sempre a cadenza semestrale, sull'andamento dei progetti operativi dell'anno in corso.
L'elaborazione dei suddetti report ha rappresentato il necessario strumento per aggiornare tempestivamente i documenti programmatici dell'Ente.

Indicatore n. 3:
Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera
Realizzazione:
Al fine di migliorare la sinergia dell'azione camerale con quella delle società controllate e, in linea con quanto previsto nella riforma Brunetta e nelle Linee guida elaborate da Unioncamere nazionale, dove si dice espressamente che la formazione e il controllo delle

strategie non possono prescindere da una visione d'insieme che comprenda il cosiddetto "sistema allargato", ovvero l'insieme degli enti strumentali dell'Ente camerale rispetto ai quali la Camera ha un ruolo rilevante di governo, nell'ottobre 2011 per la prima volta è stata approvata con la Relazione Previsionale e programmatica 2012 della Camera anche l'attività progettuale della società partecipata Lucca Promos.
Nel corso del 2012 l'attività progettuale di Lucca Promos è stata sottoposta a tutte le attività di monitoraggio e controllo che contraddistinguono il sistema camerale.
Nel corso del 2013 la sinergia tra il sistema camerale e quello di Lucca Promos è proseguito con ulteriori affinamenti.
Nel 2014 si è avviato lo stesso percorso anche con Lucca Intec.
Naturalmente si tratta di un sistema in continua evoluzione ed oggetto di affinamenti costanti.

INDICATORE b1): Relazione agli organi entro 1 mese dall'insediamento della nuova Giunta
RISULTATO: realizzato
Nel corso del mese di luglio, la Giunta è stata informata sugli andamenti economici e patrimoniali delle due società controllate e sui relativi piani di investimento previsti definendo anche le modifiche ritenute necessarie con i provvedimenti di giunta n.46 dell'8 luglio e n.50 del 23 luglio.

INDICATORE b2): Definizione di un modello di controllo entro marzo e sua attuazione nell'anno.
RISULTATO: realizzato all'85% (considerati i tempi di insediamento della Giunta)
Con l'insediamento della nuova Giunta (giugno 2014), la proposta di governance è stata adottata con la Delibera n° 106 del 24 novembre 2014. Il sistema prevede dapprima una classificazione delle partecipate in base alla rilevanza della partecipazione camerale tenendo conto di molteplici aspetti come la quota, il settore in cui opera, la stragecità dell'adesione. Successivamente crea un sistema di controllo a più livelli in base alla rilevanza della partecipazione.

In merito alla revisione delle partecipate, nel mese di settembre la Giunta ha iniziato ad affrontare l'argomento individuando i criteri per l'eventuale dismissione o meno di partecipate.
Nei mesi di ottobre e di novembre la Giunta si è occupata due volte dell'argomento ed ha individuato due gruppi di società da dismettere: il primo con la Delibera 73 del 1/10/2014 e il secondo con la Delibera 105 del 24/11/2015. Sono stati, quindi, emanati due bandi di gara per il primo gruppo distinguendo le società in base all'esistenza o meno del diritto di prelazione ed un bando di gara per il secondo gruppo. Entrambe le gare sono andate deserte così come risulta dalle determinazioni dirigenziali.
Successivamente si è aperta la possibilità di vendere le azioni di Agroqualità ad Unioncamere e le quote di TCA alla Camera di Commercio di Siena.
Nel primo caso l'ufficio si è occupato della delibera di Giunta, della procura speciale e di seguire l'iter prima dell'atto notarile. Nel secondo caso è stata predisposta apposita determinazione presidenziale perchè dopo il 31 dicembre la Camera di Commercio di Lucca non era più socia.

INDICATORE c): Coordinamento e supervisione attività istruttoria propedeutica al rinnovo degli organi nel rispetto dei termini previsti dalla normativa: report
RISULTATO: realizzato
Il 4 dicembre 2013 è stato pubblicato sul sito camerale l'avviso per l'avvio delle procedure per il rinnovo del Consiglio e quindi è stato fissato il termine per la consegna, da parte delle organizzazioni imprenditoriali, sindacali e associazioni dei consumatori, della documentazione prevista dal D.M. 156/2011, al 13 gennaio 2014 alle ore 13,30.
Durante i 40 giorni dalla pubblicazione dell'avviso, è stata garantita l'assistenza alle organizzazioni che ponevano quesiti sull'interpretazione della normativa e sono state prodotte, su richiesta delle organizzazioni imprenditoriali, incroci fra le liste degli iscritti fornite dalle stesse organizzazioni e le risultanze al Registro Imprese alla data del 31.12.2012.
Il 13 gennaio alle ore 17 sono state aperte le buste contenenti la documentazione cartacea e digitale alla presenza delle organizzazioni interessate, mentre l'esame di completezza e regolarità del contenuto è stato svolto il giorno successivo.

E' iniziato subito un primo controllo di congruità dei dati presentati, relativi alle imprese associate, rispetto a quanto risultante dal Registro, tramite l'uso di un software, messo a disposizione da Infocamere.
Successivamente i file, suddivisi per settore, sono stati trasmessi ad Infocamere, incaricata dalla Camera di approfondire i controlli sugli aspetti normati. Il risultato di tale lavoro è stato consegnato il 22 gennaio, data dalla quale abbiamo iniziato l'esame delle anomalie rilevate.
Contemporaneamente si è deciso di eseguire i controlli a campione presso le Organizzazioni, previsti solo per i settori dove si è rivelata un'effettiva concorrenza (Attività ricreative e di intrattenimento, Commercio e Servizi alle imprese), svolti il 30 e 31 gennaio.
Una volta ottenute le integrazioni dei dati richiesti, sono partite tramite PEC le richieste di regolarizzazione per settore (richiesta ad esempio di nuovo consegna allegato A con il corretto numero delle imprese iscritte dopo i controlli eseguiti), garantendo anche questa volta l'assistenza diretta alle Organizzazioni che chiedevano chiarimenti e confronti.
Si sono inoltre svolti incontri con quelle organizzazioni che hanno richiesto l'accesso agli atti.
Dal 5 al 12 febbraio abbiamo ricevuto le risposte sulle regolarizzazioni richieste alle organizzazioni imprenditoriali, che sono state considerate esaustive e quindi è stata predisposta la documentazione da inviare alla Regione Toscana, via PEC, secondo istruzioni ricevute.
Il materiale è partito il 13 febbraio 2014 (con 1 giorno di ritardo rispetto ai 30 giorni indicati dalla normativa.
Il 19 marzo 2014 abbiamo ricevuto la notifica del decreto del Presidente della Giunta regionale n. 39 del 14 marzo 2014, con il quale sono state individuate le organizzazioni aventi titolo a designare i propri rappresentanti, quali componenti del costituendo Consiglio, ed è stato determinato il numero delle designazioni spettanti alle medesime; è stata rinviata a successivi provvedimenti la determinazione dei seggi spettanti ai sindacati e ai consumatori. Tale notifica è stata inviata direttamente dalla regione ad ogni Organizzazione interessata mentre il Presidente della Giunta regionale ha richiesto al Presidente della Consulta provinciale dei liberi professionisti presso la Camera il nominativo designato per far parte del Consiglio della Camera (19 marzo 2014).
Nel frattempo è pervenuta da parte dell'Associazione dei Balneari richiesta di accesso agli atti sul procedimento di rinnovo, avvenuto il 7 aprile 2014.
Il **14 maggio 2014** viene notificato il Decreto del Presidente della Giunta regionale n.66 del 30 aprile 2014, di nomina dei componenti il Consiglio, fra cui anche il rappresentante della Consulta, e di rinvio delle determinazioni relative ai seggi mancanti dei sindacati e associazione dei consumatori, pubblicato sul BURT n.18 del 7.5.2014.
Con la notifica, la Regione comunica anche la **data di insediamento del Consiglio per il 7 giugno 2014.**

INDICATORE d): Realizzazione progetto C40101 "Polo Tecnologico Lucchese" anno 2014
RISULTATO: realizzato
Il 22 ottobre 2014 si è perfezionato l'acquisto del terreno dalla società Fiere e Congressi, in attuazione dell'accordi di programma stipulato con il Comune di Lucca.
Verificata le scelte adottate dalla Giunta in merito alla cancellazione del progetto originario per la costruzione di un nuovo edificio e la sistemazione delle aree esterne, si è proceduto ad avviare una nuova interlocuzione con la Regione Toscana tesa a verificare la possibilità di ottenere un finanziamento per la sola sistemazione delle aree esterne, come completamento del sedime in cui è collocato il Polo Tecnologico Lucchese.

A seguito di numerosi incontri si è riusciti a definire una modalità con l'inserimento della società in un accordo di programma con la Regione ed il Comune di Lucca ed il conseguente ottenimento di un cofinanziamento superiore al milione di euro.
Gli atti formali sono stati successivamente perfezionati nei primi mesi del 2015.
Attualmente è in fase di predisposizione tutta la documentazione da consegnare alla Regione per la necessaria istruttoria autorizzativa.

Per il **Polo Tecnologico della Nautica** si è proceduto ad esperire procedura di evidenza pubblica per l'individuazione di una nuova localizzazione a seguito della comunicazione da parte della Provincia di Lucca dell'impossibilità di mantenere la sede originariamente prevista. La procedura ha consentito di arrivare ad individuare una idonea localizzazione e sono ancora in corso gli approfondimenti con la proprietà per la definizione del relativo contratto e con l'autorità portuale in quanto si tratta di edificio insistente nell'area sottoposta a sua vigilanza. Nelle more del perfezionamento degli atti amministrativi e contrattuali, con la stazione appaltante si è proceduto alla stesura del progetto definitivo da realizzare nella nuova localizzazione.

Per il progetto **Centro qualità carta**, al dicembre 2014 si sono concluse tutte le attività nel rispetto dei termini previsti. In corso la rendicontazione.

Nel corso del 2014, a seguito dell'insediamento dei nuovi organi e delle decisioni da questi assunte, si è provveduto a modificare più volte il piano degli investimenti della società sempre in raccordo con quello della Camera.

Allegato n. 1

ELENCO DEI PROCEDIMENTI/PROCEDURE DA MONITORARE – OBIETTIVO N. 1 /2014

N.	PROCEDIMENTO	COORDINATORE	RISULTATO ATTESO E SISTEMA DI CONTROLLO	FONTE	RISULTATO
1.	Programmazione e controllo delle attività dell'Ente **TRASVERSALE**	De Blasio	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica sul 100% dei soggetti coinvolti	Programmazione e Controllo	95.89%
2.	Programmazione economica **TRASVERSALE**	Rossi - Rizzo	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica sul 100% dei soggetti coinvolti	Programmazione e controllo	92.50%
3.	Liquidazione e pagamento fatture passive **TRASVERSALE**	Micheli – Rossi - Nucci – Bertolucci – Catelli	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi pagamento a 30 gg. dalla data di protocollo	Provveditorato Ragioneria	83%
4.	Tempestività regolarizzazione contabile delle riscossioni (SIOPE monitoraggio conti) **TRASVERSALE**	Rossi – Pieri	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica definita per il 90% riscossioni	Rag. - Provv. Dir. Ann. Svil. Impr.- Concilia.- Metrico- Promo.	95.67%
5.	Rendicontazione progetti **TRASVERSALE AREE AMMINISTRAZIONE/PROMOZIONE**	Pieri – Bertolucci – Nucci – Catelli - Piacente	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi sul 100% progetti (riduzione dei tempi rispetto al 2009 da 7 e/o10 a 6 e/o 9) Sperimentazione nuova modalità acquisizione fatture e mandati, che renda autonomi gli uffici di competenza dalla richiesta alla Ragioneria materiale necessario	Ragioneria Servizio Promozione	Promoz. 100% Brevetti 100% Rag. 100%
6.	Erogazione contributi **TRASVERSALE AREA PROMOZIONE/AMMINISTRAZIONE**	Piacente – Pieri	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi sul 100% contributi Si aggiunge il monitoraggio del Regolamento Sicurezza Formalizzata anche la procedura d'urgenza	Brevetti-Sviluppo Impr.-Promozione Ragion.	SvIm. 70.45% Promoz. 100% Brevetti 100% Rag 100% **TOT. 92,62**

Allegato n. 1

7.	Gestire le informazioni **DI AREA**	Piacente - Acquaviva	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi sul 100% informazioni monitorate	Promozione Svil. Impr.- Eurosp.	SvImpr. 100% Promoz. 100% Eurosp. 100%
8.	Tempistica evasione delle domande presentate al Registro Imprese e Albo Artigiani **DI AREA**	Nardone - Salani	Tempo medio di evasione delle domande/denunce: tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (sottratto il tempo di sospensione) **Risultato atteso: inferiore a 5 giorni**	RI - Monitoraggio rilevazione al 31.01.2011	2,3 gg 100%
9.	Cancellazione dei protesti **DI AREA**	Nardone – Pasquini	**Risultato atteso:** assenza di ritardi nella cancellazione dei protesti Elaborazione report puntuale rilevazione del tempo medio di evasione delle domande	Albi e Ruoli	assenza ritardi
10.	Rispetto termini pagamento gettoni **DI AREA**	Catelli	**Risultato atteso:** rispetto tempi sul 100% dei soggetti coinvolti	Ragioneria	100%
11.	Discarichi/sgravi **DI AREA**	Giovannini	N. sgravi evasi nei termini 2013 Totale istanze di sgravio 2013 **Risultato atteso:** evasione del 100% richieste entro 30 gg.	Diritto annuale	99%
12.	CRM: qualificazione **TRASVERSALE AREA PROMOZIONE/AFFARI GENERALI/LUCCA PROMOS**	Sargenti	**Risultato atteso:** **1)** percentuale media di errore complessiva relativa al primo invio di un'azione, inferiore al 5% **2**) Incremento/mantenimento rispetto al 2013 su: **Ind. 1:** *clienti con e-mail/ totale clienti* (dato 2013: 33,42%) **Ind. 2:** *clienti impresa con e-mail/ totale clienti impresa* (dato 2013: 17,79%) **Ind. 3:** *clienti non impresa con e-mail/ totale clienti non impresa* (dato 2013: 85,04%)	URE	1) 100% 2.1) 99.59% 2.2) 100% 2.3) 98,57% **complessivamente 99.5%**

Allegato n. 1

13.	Valutazione del personale **TRASVERSALE**	Marchetti	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica sul 100% dei soggetti coinvolti	Personale	96,88%
14.	Emissione ordinanze (ingiunzioni, archiviazioni, dissequestri, confische e revoche).	Pedone	**tempo medio di emissione ordinanze non superiore a 90 giorni. (**tempo medio calcolato tra data emissione ordinanza e data arrivo verbale o data in cui l'ufficio è in condizione di emettere il provvedimento (es. per le revoche la data di riferimento considerata è quella di ricevimento documentazione dagli interessati),	Regolazione mercato	39 gg. (vedi standard qualità) 100%
15.	Corretta gestione degli archivi camerale **TRASVERSALE**	Galli	Ogni 2 anni il 100% degli uffici deve aver effettuato la procedura di scarto	Segreteria	I anno: 3 uffici Segr-RI-Prom.

RISULTATO COMPLESSIVO 97.01%

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA allegato n. 2

PROCESSO/SERVIZIO	UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (giorni lavorativi)	VALORE RILEVATO (giorni lavorativi)	NOTE	
2.2.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI						
Tempi di risposta dalla presentazione del reclamo e/o suggerimento.	UFFICIO RELAZIONI ESTERNE		15 gg.	15 gg.	reclamo arrivato per posta elettronica Prot. n. 15808 del 19/11/2014 – risposta al reclamo inviata il 10/12//2014 Prot. n. 16796 del 10/12/82014	**100**
3.1.1 REGISTRO IMPRESE						
Iscrizioni e depositi nel Registro Imprese						
□ Servizio Telematico	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo protocollazione automatica da istanza	1 g.	0,07g	il dato rilevato da Ic per le pratiche ComUnica	**100**
□ Servizio allo sportello	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo protocollazione da istanza	a vista	a vista (vedi note)	ad eccezione delle pratiche di deposito di bilancio che vengono protocollate solo ad istruttoria positiva	**100**
Rilascio certificati e visure	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
Vidimazioni	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	< 7 gg		**100**
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	< 7 gg		**100**
Rilascio elenchi merceologici	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	< 10 gg.		**100**
Rilascio Smart Card e CNS per firma digitale						
□ ready card	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
□ post card	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	< 7 gg		**100**
3.1.2 ANNOTAZIONE IMPRESE ARTIGIANE NELLA SEZIONE SPECIALE DEL REGISTRO IMPRESE						
Iscrizioni all'Albo	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	non rilevabile albo soppresso		**n.c.**
Modifica e cancellazione Sezione speciale Imprese Artigiane del RI	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	< 5 gg.	< 5 gg		**100**

Trasmissione posizioni previdenziali INPS	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo di trasmissione	< 5 gg.	< 5 gg	La trasmissione avviene automaticamente il venerdì per tutte le pratiche della settimana	**100**
Iscrizione e cancellazione collaboratori familiari ruoli IVS	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	< 5 gg.	< 5 gg	pratiche non più istruite dalla Camera di Commercio. Effettuiamo l'evasione per il passaggio dei dati all'INPS	**100**
Rilascio visure previdenziali	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
3.1.3 ALBI E RUOLI						
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg.		**100**
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Stimatori e Pesatori pubblici	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	nessuna domanda presentata		**n.c.**
3.1.4 COMMERCIO ESTERO						
Numero meccanografico per esportatori/ italiancom	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
Vidimazione Certificati di Origine	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
Carnet A.T.A.	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	4 gg.	< 4 gg		**100**
3.1.5 CERTIFICAZIONE PER LAVORO AUTONOMO PER EXTRACOMUNITARI						
Attestazione dei parametri di riferimento: dichiarazione che indica la disponibilità finanziaria che il lavoratore deve dimostrare di possedere in Italia per avviare l'attività scelta;	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	21gg.		**100**
3.2.1 USI E CONSUETUDINI						
Consultazione Raccolta degli usi	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempo massimo dalla richiesta	a vista	a vista		**100**
3.2.2 ARBITRATO, MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE						
Svolgimento del primo incontro nelle procedure di mediazione	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempo massimo dal deposito dell'istanza	30 gg.	62%	vedi report in obiettivi 2014	**62**

Deposito del lodo arbitrale	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempo massimo dalla costituzione del tribunale arbitrale	180 gg.	197 gg. 100% VEDI NOTA	Rispettati i tempi imposti dal regolamento in quanto il termine per il deposito del lodo risulta sospeso in caso di tentativo di conciliazione e dal 1° al 31 agosto. Il valore rilevato è quello di durata effettiva.	**100**
Invio documenti di chiusura dei concorsi a premi al Ministero Attività Produttive	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempo massimo dalla redazione del verbale di chiusura	7 gg.	100%	invio on line	**100**
3.2.3 REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI						
Cancellazione dei protesti	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	6gg	rilevazione da campione	**100**
Rilascio visure allo sportello	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
3.2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE						
Emissione delle ordinanze	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempo massimo dal ricevimento rapporto redatto dall'organo accertatore	90 gg.	39 gg.		**100**
3.2.5 SERVIZIO METRICO						
Verifica prima a domicilio o collaudo	UFFICIO ISPETTIVO	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	100%		**100**
Verifica periodica	UFFICIO ISPETTIVO	Tempo massimo da presentazione domanda	50 gg.	95%		**95**
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	UFFICIO ISPETTIVO	Tempo massimo da presentazione domanda dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	4 gg.	100%		**100**
3.2.6 BREVETTI E MARCHI						
Ricezione domanda di deposito per marchi e brevetti e redazione del relativo verbale	UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista	a vista		**100**
Consultazione banca dati nazionale on line e rilascio visure	UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Tempo massimo dalla richiesta	a vista	a vista		**100**
3.3.1 ACCESSO AGLI ATTI						

Richiesta di accesso ad atti e documenti amministrativi	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	8 gg	Tutte le richieste formali soddisfatte. Si fa presente che, però, sono protocollate all'Ufficio che detiene la documentazione e gestite direttamente dall'ufficio interessato. Lo scorso la Segreteria ha ricevute molte richieste per accesso agli atti per via della procedura di rinnovo degli organi. Su Prodigi non c'è traccia di richieste fatte nell'ambito di procedure di gara perchè, probabilmente, sono state trattate come informali. Si esprime perplessità sul considerare erogazione di un servizio un procedimento amministrativo che si instaura su istanza di parte nell'esercizio di un diritto.	**100**
3.3.2 DEPOSITO LISTINI PREZZI						
Deposito listini prezzi	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo dalla richiesta	3 gg.	immediata	non ci sono state richieste di deposito inviate per posta o mail; le persone vengono allo sportello e sono subito soddisfatte nel giro di pochi minuti necessari alle verifiche sul registro imprese e sul diritto annuale.	**100**

3.3.3 ARCHIVIO						
Valorizzazione archivio impresa cessata rilevante	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo risposta su fattibilità collaborazione con la CCIAA dalla richiesta	60 gg.	n.d.	non ci sono state richieste	**n.c.**
Consultazione dell'archivio storico	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo dalla richiesta se corredata dalle autorizzazioni richieste	15 gg.	1	una sola richiesta formale a cui abbiamo risposto subito perchè c'era stata una ricerca prima della domanda formale. Poi l'interessato è arrivato con calma a visionare i fascicoli.	**100**
3.3.4 STATISTICHE E STUDI						
Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita	UFFICIO STUDI E STATISTICA	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista	tutte le richieste sono state evase per telefono nel momento di ricezione della chiamata	**100**
Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	UFFICIO STUDI E STATISTICA	Tempo massimo da presentazione domanda	3 gg.	1,4 gg	Tutte le richieste sono state evase entro i 3 giorni lavorativi previsti	**100**
Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	UFFICIO STUDI E STATISTICA	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	3,5 gg	Tutte le richieste sono state evase entro i 10 giorni lavorativi previsti eccetto una di particolare complessità, per la quale l'invio dei dati è avvenuto dopo 16 giorni lavorativi.	**99**
3.4.1 CONCESSIONE CONTRIBUTI E/O PATROCINI						
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica						
□ Servizio allo sportello	UFFICI AREA PROMOZIONE	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
□ Servizio per e-mail	UFFICI AREA PROMOZIONE	Tempo massimo da presentazione domanda	3 gg.	2 gg	L'ufficio risponde quotidianamente alle e mail, solo in momenti di picchi di lavoro risponde al massimo in 2 gg.	**100**
Liquidazione del contributo						
□ Regolamento promozione proprietà industriale	UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	90 gg.	nessuna domanda		**n.c.**

□ Regolamento certificazione qualità	UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	90 gg.	32,7 gg		**100**
□ Regolamento certificazione sicurezza	UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	90 gg.	37,5 gg		**100**
□ Regolamento promozione territorio	UFFICIO PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	60 gg.	87%	Le pratiche sono state 44, di cui 18 per i CCN secondo le modalità e i tempi procedurali del nuovo Regolamento. I tempi del procedimento sono stati rispettati. A seguito della sospensione decretata con proprio atto dal Segretario Generale, le procedure recuperate successivamente hanno comunque rispettato i termini previsti. Ci sono poi 6 pratiche che hanno subito rallentamenti per "attese legate ai tempi del presidente" documentate agli atti dell'Ufficio.	**87**
□ Regolamento sostegno consorzi export	UFFICIO PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	60 gg.	< 60 gg.		**100**
□ Regolamento mostre e fiere all'estero	UFFICIO PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	90 gg.	vedi nota	I tempi del procedimento sono stati rispettati. Dopo la sospensione decretata con proprio atto dal Segretario Generale, le procedure recuperate successivamente hanno comunque rispettato i termini previsti.	**100**

□ Regolamento reti d'impresa	UFFICI SVILUPPO IMPRENDITORIALE	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg.	50%	erogati 2 contributi, il primo su un procedimento di 30 gg. lavorativi, il secondo su un procedimento nuovo di durata di 60gg. : il primo contributo, il cui procedimento scadeva il 13/02/2014 è stato in realtà approvato in data 19/02/2014 (n.b. l'ufficio ha inviato l'atto in data 29/01 vd. flusso Sicraweb); il secondo contributo su un procedimento di 60 gg. è stato erogato in 11 gg. Quindi il tempo è stato rispettato non sul 100% delle pratiche ma sul 50%.	**50**
□ Regolamento microcredito	UFFICI SVILUPPO IMPRENDITORIALE	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	45 gg.	Non attivo per il 2014		**n.c.**
3.5.1 DIRITTO ANNUALE/TRIBUTI						
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale su tutte le annualità precedenti	UFFICIO DIRITTO ANNUALE	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	a vista	a vista		**100**
Procedimento di sgravio e sospensione del pagamento delle cartelle esattoriali per la riscossione del diritto annuale	UFFICIO DIRITTO ANNUALE	Tempo massimo dalla data di protocollo di arrivo della richiesta di riesame in autotutela	30 gg.	30 gg.	Nell'anno 2014 sono pervenute 60 richieste di riesame cartella, evase tutte nel rispetto dei 30 gg tranne 1 (trattasi di una pec pervenuta su posta ordinaria, pertanto protocollata in un momento successivo)	**99**
Risposte alle richieste di informativa/assistenza inviate via e-mail dagli utenti	UFFICIO DIRITTO ANNUALE	Tempo massimo dal ricevimento dell'e-mail	3 gg.	3 gg	Le richieste sono state evase nel rispetto dei 3 gg	**100**
					RISULTATO CONSEGUITO SU 47 PROCESSI	**4592**
					% RISULTATO CONSEGUITO SU 47 PROCESSI	**97,7**

allegato n. 3

CONSUNTIVI 2014-2013

SERVIZI GENERALI Conto Economico

Controllo Costi di Funzionamento

	SERVIZI GENERALI	SERVIZI GENERALI		COSTI DI FUNZIONAMENTO SERVIZI GENERALI		
	CONSUNTIVO 2014	CONSUNTIVO 2013	VARIAZ. SU 2013	CONSUNTIVO 2014	CONSUNTIVO 2013	VARIAZ. SU 2013
32 - ONERI CORRENTI	**-1.710.814,31**	**-1.799.228,44**	**88.414,13**			
320 - PERSONALE	**-179.519,20**	**-185.352,79**	**5.833,59**			
3210 - COMPETENZE AL PERSONALE	-100.563,89	-101.401,74	837,85			
321000 - Retribuzione Ordinaria	-81.835,35	-82.126,94	291,59			
321003 - Retribuzione Straordinaria	-137,69	-250,34	112,65			
321006 - Retribuzione Accessoria - Fondo produttività del personale	-17.413,99	-17.775,44	361,45			
321009 - Spese per lavoro a tempo determinato	0,00	0,00	0,00			
321012 - Indennità Varie al personale	-1.176,86	-1.249,02	72,16			
321014 - Retribuzione Accessoria - Fondo dirigenti	0,00	0,00	0,00			
321018 - Spese per stagisti	0,00	0,00	0,00			
3220 - ONERI SOCIALI	-24.703,93	-25.110,76	406,83			
322001 - Oneri prev.ed assist. tempo determinato	0,00	0,00	0,00			
322002 - Oneri sociali personale interinale	0,00	0,00	0,00			
322003 - Inail dipendenti a tempo indeterminato	-547,96	-660,83	112,87			
322005 - Contributi I.N.P.D.A.P. dip. tempo indeterminato	-24.061,95	-24.354,78	292,83			
322006 - Contributi E.N.P.D.E.P. dip. tempo indeterminato	-94,02	-95,15	1,13			
3230 - ACCANTONAMENTI I.F.R.T.F.R.	-6.863,76	-6.863,78	0,02			
323000 - Accantonamento T.F.R.	0,00	0,00	0,00			
323003 - Accantonamento I.F.R.	-6.863,76	-6.863,78	0,02			
3240 - ALTRI COSTI	-47.387,62	-51.976,51	4.588,89			
324000 - Interventi Assistenziali a favore del personale	-17.878,00	-17.380,00	-498,00			
324006 - Altre Spese per il Personale	-534,60	-3.157,96	2.623,36			
324010 - Spese personale comandato altri enti	-6.532,02	-6.280,03	-251,99			
324011 - Assegni pensionistici	-22.443,00	-22.188,52	-254,48			
324013 - Oneri sociali personale distaccato	0,00	0,00	0,00			
324018 - Oneri per Concorsi	0,00	0,00	0,00			
324021 - Borse di studio	0,00	-2.970,00	2.970,00			
324024 - Indennità di anzianità non accantonate nell'anno	0,00	0,00	0,00			
325 - FUNZIONAMENTO	**-978.180,47**	**-1.042.883,07**	**64.702,60**	**-448.599,99**	**-450.704,81**	**2.104,82**
3250 - PRESTAZIONE DI SERVIZI	-414.421,29	-394.304,50	-20.116,79	**-414.421,29**	**-394.304,50**	**-20.116,79**
325000 - Oneri Telefonici	-10.972,16	-11.141,96	169,80	-10.972,16	-11.141,96	169,80
325002 - Oneri per Acqua ed Energia elettrica	-78.132,11	-82.135,74	4.003,63	-78.132,11	-82.135,74	4.003,63
325006 - Oneri per Riscaldamento e Condizionamento	-24.088,20	-21.548,54	-2.539,66	-24.088,20	-21.548,54	-2.539,66
325010 - Oneri per Pulizie Locali	-84.792,18	-83.797,83	-994,35	-84.792,18	-83.797,83	-994,35
325013 - Oneri per Servizi di Vigilanza	-7.121,96	-6.572,59	-549,37	-7.121,96	-6.572,59	-549,37
325024 - Oneri per Manutenzione ordinaria mobili	-4.110,70	-4.076,42	-34,28	-4.110,70	-4.076,42	-34,28
325025 - Oneri per Manutenzione ordinaria immobili	-35.320,00	-24.404,87	-10.915,13	-35.320,00	-24.404,87	-10.915,13
325030 - Oneri per Assicurazioni	-27.505,51	-27.835,50	329,99	-27.505,51	-27.835,50	329,99
325031 - Oneri per estensione di garanzia hardware	-3.604,95	0,00	-3.604,95	-3.604,95	0,00	-3.604,95
325040 - Oneri per Consulenze e Servizi Obbligatori per Legge	-1.979,33	-1.979,33	0,00	-1.979,33	-1.979,33	0,00
325043 - Oneri Legali e Notarili	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325050 - IndennitàRimborsi spese per Missioni	-8,10	-8,60	0,50	-8,10	-8,60	0,50
325051 - Oneri di Rappresentanza	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325053 - Oneri Postali e di Recapito	-1.993,92	-4.185,33	2.191,41	-1.993,92	-4.185,33	2.191,41
325054 - Oneri Postali e di Recapito non contingentati	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325056 - Oneri per la Riscossione di Proventi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325058 - Oneri per Mezzi di Trasporto non contingentati	-4.381,10	-6.879,91	2.498,81	-4.381,10	-6.879,91	2.498,81
325059 - Altre spese di gestione Mezzi di Trasporto	-456,84	-1.165,52	708,68	-456,84	-1.165,52	708,68
325061 - Buoni Pasto	-33.078,24	-36.141,04	3.062,80	-33.078,24	-36.141,04	3.062,80
325066 - Oneri per Facchinaggio	-610,00	-544,50	-65,50	-610,00	-544,50	-65,50
325069 - Analisi e indagini periodiche	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325070 - Rimborsi spese Organi camerali	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325071 - Contributi consortili per servizi Infocamere	-2.145,92	-2.115,00	-30,92	-2.145,92	-2.115,00	-30,92
325073 - Oneri per servizi esternalizzati	-50.269,19	-49.716,70	-552,49	-50.269,19	-49.716,70	-552,49
325077 - Oneri per esternalizzazione servizi informatici	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325078 - Oneri per elaborazioni informatiche specifiche	-16,02	0,00	-16,02	-16,02	0,00	-16,02
325079 - Oneri per assistenza tecnica procedure software	-1.639,07	-1.936,00	296,93	-1.639,07	-1.936,00	296,93
325080 - Manutenzioni software	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325081 - Canoni e consumi per servizi informatici continuativi	-18.829,66	-8.469,22	-10.360,44	-18.829,66	-8.469,22	-10.360,44
325082 - Spese per Manutenzioni Hardware	-6.161,59	-6.399,94	238,35	-6.161,59	-6.399,94	238,35
325083 - Spese per collegamenti telematici	-6.167,20	-6.128,86	-38,34	-6.167,20	-6.128,86	-38,34
325084 - Spese per servizio MUD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325085 - Spese Banche dati Italia	-1.829,85	-1.807,56	-22,29	-1.829,85	-1.807,56	-22,29
325086 - Spese Banche dati Estero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325087 - Spese per rilascio dispositivi digitali	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325091 - Spese Pubblicità Quotidiani e Periodici	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325092 - Spese Pubblicità Emittenti Radio e TV	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325093 - Altre Spese di pubblicità	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325094 - Spese grafiche e tipografiche	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
325096 - Oneri vari di funzionamento	-4.777,49	-4.811,04	33,55	-4.777,49	-4.811,04	33,55

allegato n. 3

CONSUNTIVI 2014-2013

SERVIZI GENERALI Conto Economico

Controllo Costi di Funzionamento

	SERVIZI GENERALI	SERVIZI GENERALI		COSTI DI FUNZIONAMENTO SERVIZI GENERALI		
	CONSUNTIVO 2014	CONSUNTIVO 2013	VARIAZ. SU 2013	CONSUNTIVO 2014	CONSUNTIVO 2013	VARIAZ. SU 2013
325100 - Corsi co Ist.Tagliacarne e co altri centri di formazione	0,00	-200,00	200,00	0,00	-200,00	200,00
325102 - Spese di formazione non contingentate	-4.430,00	-302,50	-4.127,50	-4.430,00	-302,50	-4.127,50
3260 - GODIMENTO DI BENI DI TERZI	-17.799,14	-29.049,08	11.249,94	**-17.799,14**	**-29.049,08**	**11.249,94**
326000 - Affitti passivi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
326006 - Noleggi attrezzature informatiche e non informatiche	-17.799,14	-29.049,08	11.249,94	-17.799,14	-29.049,08	11.249,94
3270 - ONERI DIVERSI DI GESTIONE	-545.960,04	-619.529,49	73.569,45	**-16.379,56**	**-27.351,23**	**10.971,67**
327000 - Oneri per Acquisto Libri e Riviste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
327003 - Abbonamento Riviste e Quotidiani	-4.610,20	-7.042,53	2.432,33	-4.610,20	-7.042,53	2.432,33
327006 - Oneri per Acquisto Cancelleria	-3.572,50	-4.391,90	819,40	-3.572,50	-4.391,90	819,40
327007 - Costo acquisto carnet TIRATA e vari per l'export	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
327008 - Toner e Carta per stampanti	-5.587,36	-9.220,21	3.632,85	-5.587,36	-9.220,21	3.632,85
327012 - Oneri per Modulistica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
327015 - Oneri per Vestiario di Servizio	0,00	-1.132,52	1.132,52	0,00	-1.132,52	1.132,52
327018 - Ires Anno in Corso	-12.351,54	-70.865,00	58.513,46			0,00
327021 - Irap Anno in Corso	0,00	-3.000,00	3.000,00			0,00
327022 - Irap attività istituzionale	-219.605,76	-242.852,41	23.246,65			0,00
327024 - IMU Anno in Corso	-58.340,00	-58.340,00	0,00			0,00
327027 - Altre Imposte e Tasse	-45.625,95	-44.527,62	-1.098,33			0,00
327028 - Versamento ccontenimento spese	-193.657,23	-172.593,23	-21.064,00			0,00
327098 - Oneri vari per acquisto di beni	-2.609,50	-5.564,07	2.954,57	-2.609,50	-5.564,07	2.954,57
327099 - Oneri vari di gestione	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3280 - QUOTE ASSOCIATIVE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
328000 - Partecipazione Fondo Perequativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
328001 - Contributi e trasferimenti ad altre amministrazioni pubbliche	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
328003 - Contributo Unioncamere Nazionale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
328004 - Contributo Unione Regionale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3290 - ORGANI ISTITUZIONALI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329001 - Compensi e Indennità Consiglio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329003 - Compensi e Indennità Giunta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329006 - Compensi e Indennità Presidente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329009 - Compensi e Indennità Collegio dei Revisori	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329012 - Compensi e Indennità Componenti Commissioni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329015 - Compensi e Indennità Organismo Indipendente di Valutazione	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
329016 - Oneri sociali su Compensi e Indennità Organi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

allegato n. 4

SEGRETARIO GENERALE	INDICATORE	PROPOSTA % RAGGIUNGIMENTO
1) GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE.		
INDICATORE 1a)	definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera	100
INDICATORE 1b)	scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019	100
INDICATORE 3a)	monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative	100
INDICATORE 3b)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto)	100
INDICATORE 4a)	analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno	75
INDICATORE 4b)	definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre	100
INDICATORE 5)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
	OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 96,5%	
	punteggio	**50**
2) CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO SERVIZI GENERALI	mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013.	100
	OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 100%	
	punteggio	**50**
3) COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2014 STABILITI DALLA GIUNTA	Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente 2014: n. 3 (Polo) (realizzato al 100%) n. 4 (Prom.) (realizzato al 97,8%) n. 5 (Anagr. e reg.) (realizzato al 100%) n. 6 (Area) (realizzato al 99,27%)	99,26
	OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 100%	
	punteggio	**50**

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

4) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2014 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE. COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI RINNOVO ORGANI CAMERALI REALIZZAZIONE PROGETTO "POLO TECNOLOGICO LUCCHESE" ANNO 2014		
INDICATORE A)	realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale; C40105 (realizzato al 100%) E30101 (realizzato al 99,17%) F10101 (realizzato al 100%) F20101 (realizzato al 100%) F30101 (realizzato al 100%) F40101 (realizzato al 100%) G10101 (realizzato al 90%) G20101 (realizzato al 100%) I20109 (realizzato al 100%) I30107 (realizzato al 100%) I40101 (realizzato al 98,34%) I40102 (realizzato al 100%)	98,96
INDICATORE B1)	relazione agli organi entro 1 mese dall'insediamento della nuova Giunta	100
INDICATORE B2)	definizione di un modello di controllo entro marzo e sua attuazione nell'anno.	85
INDICATORE C)	Coordinamento e supervisione attività istruttoria propedeutica al rinnovo degli organi camerali nel rispetto dei termini previsti dalla normativa: report	100
INDICATORE D)	realizzazione progetto C40101 "Polo Tecnologico Lucchese" anno 2014	100
OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL %		
	punteggio	

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

DIRIGENTE AMMINISTRAZIONE E PERSONALE	INDICATORE	PROPOSTA % RAGGIUNGIMENTO
GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO (E/O STANDARD DI QUALITA') ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		
INDICATORE 1a)	definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera	100
INDICATORE 1b)	scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013.	100
INDICATORE 3)	predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019	100
INDICATORE 4a)	monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative	100
INDICATORE 4b)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto)	100
INDICATORE 5a)	analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno	75
INDICATORE 5b)	definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre	100
INDICATORE 6)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 96,88%		
	punteggio	**50**

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

2) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2014 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE		
	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente): I20107 (realizzato al 100%) I20108 (realizzato al 100%) I30103 (realizzato al 100%) I30104 (realizzato al 99,29%) I30106 (realizzato al 91,67%) I30202 (realizzato al 92%) I30203 (realizzato al 95%) H10101 (realizzato al 97%) H20101 (realizzato al 100%) I30101 (realizzato al 98,58%)	97,36
OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 97,36 %		
	punteggio	**50**
3) ACQUISIZIONE DELLE COMPETENZE SPECIFICHE PER LE CAMERE DI COMMERCIO PER LA GESTIONE DELL'AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE	approfondimento competenze specifiche per le Camere di Commercio per la gestione dell'Area Amministrazione e Personale – Relazione finale.	100
L'OBIETTIVO E' REALIZZATO AL 100%		
	punteggio	**50**

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

DIRIGENTE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	INDICATORE	PROPOSTA % RAGGIUNGIMENTO
GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO (E/O STANDARD DI QUALITA') ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		
INDICATORE 1a)	definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera	100
INDICATORE 1b)	scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013.	100
INDICATORE 3)	predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019	100
INDICATORE 4a)	monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative	100
INDICATORE 4b)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto)	100
INDICATORE 5a)	analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno	75
INDICATORE 5b)	definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre	100
INDICATORE 6)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 96,88%		
	punteggio	**50**

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

2) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2014 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE		
	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente); C10101 (realizzato al 100%) C10102 (realizzato al 100%) C20101 (realizzato al 100%) C30101 (realizzato al 95%) D20101 (realizzato al 100%) D30101 (realizzato al 100%) E10101 (realizzato al 85%) E20101 (realizzato al 100%) D40102 (realizzato al 100%) D40103 (realizzato al 100%)	98
		OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 98%
	punteggio	**50**
3) SVILUPPO PROGETTI PER LA PROMOZIONE DELLE IMPRESE DEL TERRITORIO		
INDICATORE 1a)	progettazione, entro febbraio, del calendario degli eventi propri e di terzi da svolgere all'interno del MuSA nel corso del 2014;	
INDICATORE 1b)	progettazione del calendario degli eventi 2015 (propri e di terzi) entro novembre 2014	
INDICATORE 1c)	implementazione contenuti sito: inserimento di n. 100 nuove schede artisti e di n. 30 nuovi contenuti museali e di committenza;	
INDICATORE 1d)	gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest: report attività;	
INDICATORE 1e)	incremento relazioni con istituzioni/laboratori e valutazione adesione all'Associazione Nazionale dei Musei di Impresa presso Confindustria Lombardia: report su relazioni alimentate ed attivate;	
INDICATORE 1f)	prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata per almeno €12.000;	

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

INDICATORE 1g)	programmazione contenuti stabili del Museo reale definendo almeno 1 prodotto museale con modalità di realizzazione e di fruizione - entro giugno;	
INDICATORE 2)	conclusione e divulgazione degli esiti del progetto Polo Pietre di Toscana entro i termini previsti dallo stesso.	
INDICATORE 3a)	Convention Bureau Lucca: avvio dell'operatività, definizione del programma biennale 2014/2015 (gestito tramite Lucca Promos) entro febbraio	
INDICATORE 3b)	Attuazione del programma di attività della partecipata Lucca Promos.	
L'OBIETTIVO SI CONSIDERA COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 0%		
	punteggio	

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

DIRIGENTE ANAGRAFICO CERTIFICATIVO E REGOLAZIONE MERCATO	INDICATORE	PROPOSTA % RAGGIUNGIMENTO
GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO (E/O STANDARD DI QUALITA') ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		
INDICATORE 1a)	definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera	100
INDICATORE 1b)	scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013.	100
INDICATORE 3)	predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019	100
INDICATORE 4a)	monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative	100
INDICATORE 4b)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto)	100
INDICATORE 5a)	analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno	75
INDICATORE 5b)	definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre	100
OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 96,88%		
	punteggio	**50**

Risultato 2014 Sg + Dirigenti

2) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2014 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE		
	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2013, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente); A20102 (realizzato al 100%) I10101 (realizzato al 100%) I20101 (realizzato al 100%) I20102 (realizzato al 100%) B10101 (realizzato al 93,6%) B10102 (realizzato al 96,67%)	98,38
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 98,38%
	punteggio	**50**
3) ESERCIZIO FUNZIONI DI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE. GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO.		
INDICATORE 1)	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione.	100
INDICATORE 2)	Adozione provvedimenti di riorganizzazione (determinazioni dirigenziali e atti interni di servizio) entro il 30.06.2014 e relazione sulle attività svolte e i benefici conseguiti	100
INDICATORE 3)	Relazione sulle attività svolte	100
INDICATORE 4)	Avvio dello "Sportello informativo in materia di sovraindebitamento e prevenzione usura"	100
		OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 100 %
	punteggio	**50**