Piano della performance
2014 - 2016

aggiornamento luglio 2014

in conformità al
D. Lgs. n. 150/2009

Camera di Commercio
Lucca

INDICE

Premessa		pag.	5
1.	**Le priorità strategiche**	pag.	7
2.	**L'albero della performance**	pag.	8
2.1	Dalle priorità strategiche alla definizione degli obiettivi annuali	pag.	34
2.2	Gli obiettivi di Ente anno 2014	pag.	39
2.3	Gli obiettivi del Segretario Generale anno 2014	pag.	48
2.4	Gli obiettivi dei Dirigenti anno 2014	pag.	54
2.5	Gli obiettivi e i progetti della struttura anno 2014	pag.	68
3.	**La mappatura dei processi**	pag.	113
4.1	**Il processo di redazione del Piano delle performance**	pag.	114
4.2	**Chek up e azioni di miglioramento**	pag.	115

Allegato il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

Premessa

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

Il Piano definisce gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi della Camera di Commercio di Lucca, individuando inoltre, con riferimento agli obiettivi finali e intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa dell'Ente, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.
Il Piano della performance della Camera di Commercio di Lucca deriva gli indirizzi della pianificazione strategica dal Programma Pluriennale 2010-2014 approvato dal Consiglio camerale il 14 novembre 2009 e con il quale sono state individuate le Priorità strategiche del suo mandato.

In merito all'attuale aggiornamento del documento, premesso:

- che l'art. 28 DL 90/2014 dispone che "A decorrere dall'esercizio finanziario successivo all'entrata in vigore del presente decreto, l'importo del diritto annuale a carico delle imprese di cui all'articolo 18 della legge 29 dicembre 1993, n. 580 è ridotto del cinquanta per cento";
- gli orientamenti del Governo in tema di riordino delle Camere di Commercio espressi nel corso del Consiglio dei Ministri del 10 luglio u.s., di imminente presentazione al Parlamento;
- la Circolare Ministero dello Sviluppo Economico n. 00117490 del 26/06/2014 che espressamente richiama alle camere di commercio l'opportunità "di una gestione accorta e prudente delle spese e di una responsabile valutazione in merito alla sostenibilità delle stesse, […] nonché di evitare di disporre nuove spese ed assumere nuove iniziative non necessarie e urgenti o prioritarie per il sostegno del tessuto economico provinciale, ove le stesse possano incidere sugli esercizi finanziari successivi ed in seguito risultare eccessive rispetto a tali disponibilità finanziarie ridotte";
- il DL 66/2014 convertito in Legge 89/2014 che introduce molteplici norme di significativo impatto anche sulle Camere di Commercio, comprese quelli che prevedono ulteriori misure di contenimento della spesa, a partire dalla riduzione aggiuntiva del 5% dei consumi intermedi (rispetto al valore di riferimento 2010), operativa dal 2014 su base annua, con versamento a favore del bilancio dello Stato già effettuato come da previsione entro il mese di giugno;

si specifica che è legato esclusivamente alle attività da realizzare nel corso del 2014 (quindi di carattere annuale), mentre per quanto concerne l'aggiornamento degli obiettivi strategici triennali in esso contenuti, si ritiene opportuno conservarne l'attuale redazione, richiamate le attuali incertezze normative sul futuro del sistema camerale e visto che in conseguenza del rinnovo degli organi recentemente avvenuto all'interno della nostra Camera, a partire dal mese di settembre, si procederà a predisporre il nuovo Programma Pluriennale 2015-2019 ed il relativo Piano performance triennale.

1. Le Priorità strategiche 2010 – 2014

Per lo svolgimento delle proprie attività la Camera di Commercio di Lucca ha approvato il Programma Pluriennale, per gli anni 2010 – 2014, con il quale ha delineato le proprie priorità ed obiettivi strategici da realizzare nei cinque anni.

Concorrono alla realizzazione degli obiettivi strategici dell'Ente anche la società partecipata al 100% Lucca Intec Srl e la società partecipata all'80% Lucca Promos Scrl.

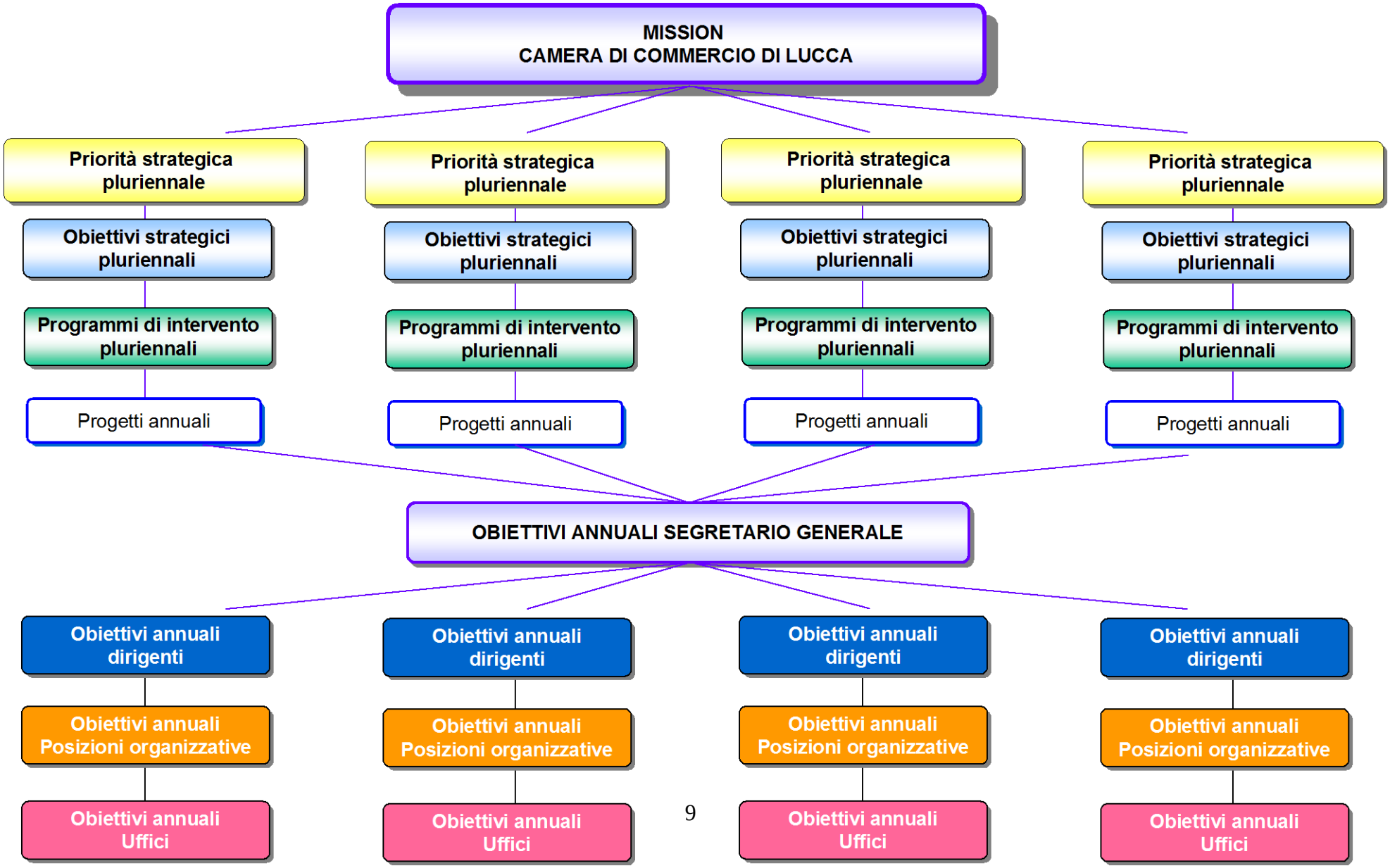
2. L'albero della performance

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

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

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

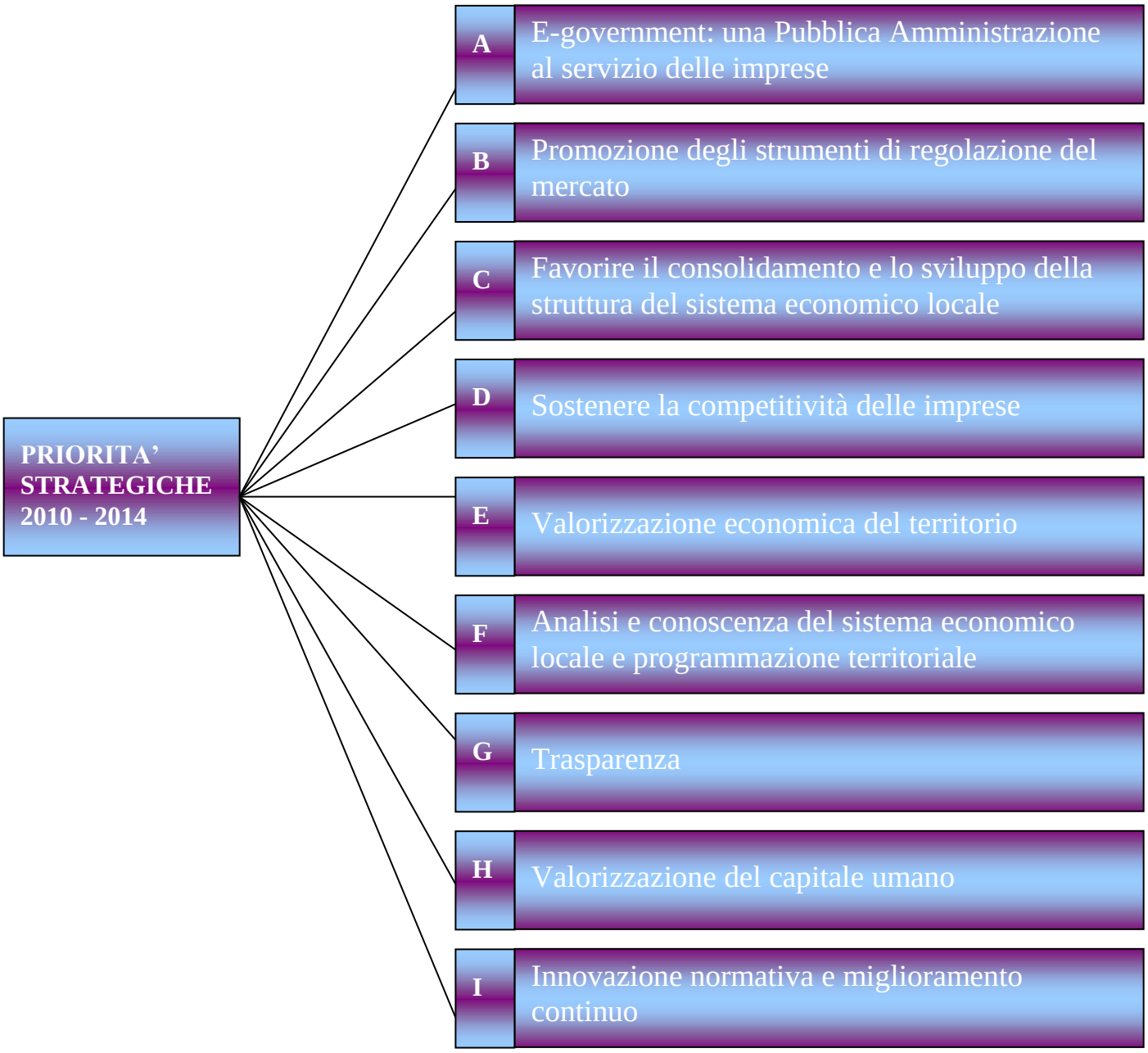
Nella pagina successiva una esemplificazione dell'albero delle performance della Camera di Commercio di Lucca.


MISSION
CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA
Priorità strategica pluriennale
Priorità strategica pluriennale
Priorità strategica pluriennale
Priorità strategica pluriennale
Obiettivi strategici pluriennali
Obiettivi strategici pluriennali
Obiettivi strategici pluriennali
Obiettivi strategici pluriennali
Programmi di intervento pluriennali
Programmi di intervento pluriennali
Programmi di intervento pluriennali
Programmi di intervento pluriennali
Progetti annuali
Progetti annuali
Progetti annuali
Progetti annuali
OBIETTIVI ANNUALI SEGRETARIO GENERALE
Obiettivi annuali dirigenti
Obiettivi annuali dirigenti
Obiettivi annuali dirigenti
Obiettivi annuali dirigenti
Obiettivi annuali Posizioni organizzative
Obiettivi annuali Posizioni organizzative
Obiettivi annuali Posizioni organizzative
Obiettivi annuali Posizioni organizzative
Obiettivi annuali Uffici
Obiettivi annuali Uffici
Obiettivi annuali Uffici
Obiettivi annuali Uffici

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

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

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



Come già specificato in premessa, si sottolinea che gli obiettivi strategici pluriennali non subiranno, in questa sede, aggiornamenti, a fronte delle attuali incertezze normative sul futuro del sistema camerale ed anche in considerazione del recentissimo insediamento dei nuovi organi camerali che, a partire dal prossimo mese di settembre, saranno chiamati a predisporre il nuovo Programma Pluriennale 2015-2019 ed il relativo Piano della performance triennale.

Le Priorità strategiche si articolano nei seguenti obiettivi strategici pluriennali.

PRIORITA' A	**E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE**			
OBIETTIVO STRATEGICO A1	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Iniziative che facilitino l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione: **Percentuale di imprese attive dotate di dispositivi informatici per la presentazione di denunce e istanze**	**1)** n. **2355** CNS n. **189** Token USB (dato 2012 n. 1664 CNS n. 82 Token USB) **2) imprese con PEC:** **80**% società **68**% imprese individuali (dato 2012: 78% società)	**1)** Incremento rispetto al dato anno n-1; **2)** incremento delle società ed imprese dotate di Pec rispetto al dato anno n-1;	**1)** Incremento rispetto al dato anno n-1; **2)** incremento delle società ed imprese dotate di Pec rispetto al dato anno n-1;	**1)** Incremento rispetto al dato anno n-1; **2)** incremento delle società ed imprese dotate di Pec rispetto al dato anno n-1;
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile: **Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio.**	100% domande/denunce RI/REA; SCIA artigiane 99,6% bilanci depositati in formato XBRL 4% certificati di origine on line I procedimenti non ancora completati hanno carattere residuale	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee
PROGRAMMA A101	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Riguarda le iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO A2	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO			
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Attivazione del **procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese** per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art 2490 c.c.).	n. 440 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 300 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento percentuale dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi anagrafico certificativi rispetto al 2012.	€ 255.343 (dato 2012: € 251.619)	mantenimento diritti incassati rispetto all'anno n-1	mantenimento diritti incassati rispetto all'anno n-1	mantenimento diritti incassati rispetto all'anno n-1
PROGRAMMA A201	MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE Comprende iniziative volte a rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati gestite dal servizio anagrafico e ad implementare i servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata. Riguarda, inoltre, iniziative tese a realizzare un collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dei dati resi disponibili, nonché a promuovere la consultazione delle banche dati camerali			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO A3	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Partecipazione dell'ente camerale al 100% delle iniziative di carattere nazionale o regionale finalizzata alla creazione di meccanismi di raccordo tra sportello unico per le attività produttive e sistema della comunicazione unica per semplificare gli adempimenti a carico delle imprese e per ridurre i tempi di avviamento dell'attività produttiva. Le attività realizzate in ambito provinciale, tenuto conto del quadro giuridico generale, sono illustrate in una relazione finale con confronto rispetto al panorama nazionale e regionale.	Partecipazione al Gdl per la predisposizione della Guida unica nazionale per gli adempimenti presso il Registro imprese	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale
PROGRAMMA A301	ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT. Comprende le iniziative tese a progettare ed attuare progetti di e-government realizzando partnership con le altre istituzioni a livello provinciale regionale e nazionale.			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			

PRIORITA' B	**PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO**			
OBIETTIVO STRATEGICO B1	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Organizzazione di iniziative promozionali (seminari, accordi di collaborazione, campagne tramite media ecc.) volte a riqualificare e riposizionare l'immagine della mediazione nell'ambito di uno scenario del tutto mutato a seguito della sentenza della Corte costituzionale del 2012.	n. 3 seminari/convegni (su controversie condominiali; recupero crediti; arbitrato rapido) organizzazione settimana della conciliazione- servizi per TG Impresa	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nell'anno n-1	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nel biennio precedente	n. 3 iniziative promozionali
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	Realizzato al 100%	100%	100%	100%
PROGRAMMA B101	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE			
OBIETTIVO STRATEGICO C1	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Crescita della cultura manageriale: **aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera -** confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 197,33 domande di iscrizione compreso progetto Giove)	la media annuale periodo 2010-2013 è pari a n. 258,5 domande di iscrizione	>= di 197,33	>= di 200	>= di 200
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica): **Tempestività valutazione pratiche pervenute**	N. 2 progetti finanziati	Valutazione domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 20 giorni dalla richiesta.
PROGRAMMA C101	INIZIATIVE PER INCREMENTARE LA SOLIDITÀ DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE. Comprende iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE			
OBIETTIVO STRATEGICO C2	CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTPUT	**STATO al dicembre**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori: confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (Media 2007-2009: n. 85 domande di iscrizione escluso progetto Giove)	media periodo 2010-2013 pari a n. 126,5 domande di iscrizione	>= 85	>= 90	>= 95
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi di formazione camerali : confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 10 aperture pari al 15,87%)	media periodo 2010-2013 pari a n. 6,96 aperture	>=10	>8	>=12
PROGRAMMA C201	SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Comprende iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			

PRIORITA' C	**FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE**				
OBIETTIVO STRATEGICO C3	FAVORIRE LO SVILUPPO D'IMPRESA				
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita		aziende oggetto di scouting n. 80	>= 50 aziende, in collaborazione con l'incubatore.	>= 50 aziende, in collaborazione con l'incubatore.	>= 50 aziende, in collaborazione con l'incubatore.
PROGRAMMA C301	SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA. Riguarda la partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita. Comprende, inoltre le azioni camerali a sostegno dell'impresa locale. (Programma modificato con Delibera di Consiglio n. 9 del 05 novembre 2011)				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE			
OBIETTIVO STRATEGICO C4	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE			
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Polo Tecnologico Lucchese: avvio operatività all'interno del primo lotto; completamento del secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità; realizzazione terzo lotto e sistemazione area circostante; sistemazione delle aree fra gli edifici primo e secondo lotto, previa acquisizione disponibilità; partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area e completamento funzionale del progetto. Realizzazione Polo della nautica a Viareggio e relativa operatività.	avviata operatività incubatore e acceleratore nel primo e secondo lotto; ottenuto contributo dalla regione Toscana sui progetti per terzo lotto + area circostante e per Polo della Nautica	POLO TECNOLOGICO **1a)** aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva **1b)** Avvio ai lavori **2)** Progettazione definitiva area esterna nel suo complesso: 31 ottobre **2)** POLO NAUTICA: Aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva	POLO TECNOLOGICO completamento del progetto: ultimazione lavori III lotto e dell'area circostante i tre lotti.. **2)** POLO NAUTICA: avvio attività	POLO TECNOLOGICO 1) collaudo lavori 2) avvio operatività III lotto ======
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Partecipazione ai Gdl del progetto "Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali" (capo fila Comune di Lucca)	Il progetto è in attesa dell'avvio lavori di ristrutturazione da parte del Comune di Lucca.	Attuazione accordi per la gestione del progetto	Attuazione accordi per la gestione del progetto	
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura: completamento della struttura e avvio operatività soggetto	Capofila progetto Comune di Capannori; si sono verificati ritardi rispetto al cronoprogramma per la realizzazione dei lavori. Attualmente la costruzione dell'immobile è in fase di completamento.	Prima operatività della struttura.	Funzionamento a regime della struttura.	======
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta: operatività soggetto entro il 2012 e gestione soggetto	La struttura completata nel 2010; operatività soggetto aprile 2011; 2012: inaugurazione ufficiale struttura e prima fase sperimentale di attività. Incontri con il Comitato MUSA e definizione prima strategia di gestione e promozione.	Completamento dei contenuti artistici e architettonici del Mu.S.A.	Prosecuzione delle attività e predisposizione del bando di gara per l'affidamento della gestione.	======
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	siglato il DOS (Documento di Orientamento Strategico) nel febbraio 2012	Estensione modello unico organizzativo al Centro competenze per l'innovazione nei beni culturali ed al Polo tecnologico per la nautica	Estensione modello unico organizzativo al Centro competenze per l'innovazione nei beni culturali ed al Polo tecnologico per la nautica	=======
PROGRAMMA C401	INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE. Riguarda l'avvio dell'attività del Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e anche il completamento dei lavori: conclusione della costruzione degli edifici, sistemazione delle aree esterne e partecipazione alla realizzazione del master plan complessivo; la partecipazione alla realizzazione della sezione del PTL dedicata all'innovazione nei beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento della realizzazione del Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura e la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici – Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.			
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE SEGRETARIO GENERALE			

PRIORITA' D	**SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE**				
OBIETTIVO STRATEGICO D1	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE				
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Rete provinciale progettazione comunitaria interistituzionale: sviluppo		N. riunioni e incontri tecnici: 21 nel periodo 2010/13; progetti del sistema camerale finanziati n. 3 (n. 2 nel 2012; n. 1 nel 2013)	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento nel triennio 2012-2014	presentazione di almeno 1 progetto ammesso a cofinanziamento	presentazione di almeno 1 progetto ammesso a cofinanziamento
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 1422 imprese)		la media del triennio 2010-2013 è di 1424 imprese	> 1422 imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	> 1422 imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	> 1422 imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio (obiettivo a valenza trasversale)		2010: 3.500.000,00 2011: 1.469.000,00 2012: 7.313.000,00 2013: 812,942,00	attrazione di risorse per un valore complessivo di euro 10.000.000 nel periodo 2010-2015	attrazione di risorse per un valore complessivo di euro 10.000.000 nel periodo 2010-2015	attrazione risorse per un valore complessivo di euro 800,000
PROGRAMMA D101	PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE. Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.				
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE				

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO D2	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento numero domande di brevetto presentate dalle imprese lucchesi: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 88 domandedi brevetto presentate da persone fisiche o imprese residenti a Lucca - banca dati UIBM)	La media 2010-2013 è di 68 domande di brevetto	>= 88	>= risultato anno n-1	>= risultato anno n-1
INDICATORE DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca mediante la stipula di accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)	3 accordi stipulati	Stipula di almeno 2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico nel triennio 2012-2015	Stipula di almeno un accordo con istituti universitari, centri di ricerca, centri poer il trasferimento tecnologico nel triennio 2012 – 2015.	======
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico) confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: 4,67 pari a n. 14 progetti in termini assoluti per il triennio)	La media 2010-2013 è 3, pari a 12 progetti	>= alla media 2010-2013	>= alla media 2010-2014	>= alla media 2010-2015
PROGRAMMA D201	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO. Comprende le iniziative tese a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc..			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO D3	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia (Camera + Lucca Promos)	Proposte di tutte le componenti economiche e istituzionali interessate raccolte da Camera e Provincia in un unico documento programmatico del territorio inviato a Toscana promozione	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009: partecipazione a fiere, a workshop e a eventi vari, numero utenti Sprint, numero imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione (media 2007/2009: n. 793,67 aziende Camera + Lucca Promos)	La media 2010-2013 è di 773 imprese	>= 793,67	> 793,67	> 793,67
PROGRAMMA D301	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Comprende le azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO D4	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimenti/incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 561 imprese)	La media 2010-2013 è di 793 contatti	>= 650	>= 650	>= 650
INDICATORE DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Favorire la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile: consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi (Dato 2009: n. 141 certificazioni).	169 aziende con certificazioni	>= 141	>= 141	>= 141
PROGRAMMA D401	L'IMPRESA NELL' EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'Informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO				
OBIETTIVO STRATEGICO E1	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE				
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata (media 2007/2009: € 5,236,66)		media 2010-2013 € 5.885,00	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente
PROGRAMMA E101	AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO				
OBIETTIVO STRATEGICO E2	SOSTENERE LA VALORIZZARE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO				
INDICATORE DI OUTCOME		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Progettazione di eventi promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc…), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali		Le iniziative di promozione si sono contraddistinte quanto più possibile per l'integrazione tra diversi settori. Nel 2013 sono state realizzate 5 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata
PROGRAMMA E201	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Comprende le azioni di promozione integrata del territorio, dei Centri commerciali naturali, dell'agroalimentare, dell'artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Le attività sono finalizzate alla definizione di una identità del territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o compartecipazioni a iniziative di terzi e alla valorizzazione economica delle risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione del territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				

PRIORITA' E	**VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO**				
OBIETTIVO STRATEGICO E3	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO				
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Costituzione di un archivio, cartaceo e digitale, per imprese storiche lucchesi		N. 4 imprese presenti nell'archivio	Caricamento on line dell'archivio di 1 impresa cessata rilevante	Caricamento on line dell'archivio di 1 impresa cessata rilevante	Caricamento on line dell'archivio di 1 impresa cessata rilevante
PROGRAMMA E301	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE E DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE. Comprende l'ampliamento del patrimonio documentale storico dell'Ente mediante la costituzione di una sezione, cartacea e digitale, costituita dagli archivi di imprese storiche lucchesi: in tale ambito si provvederà all'organizzazione logistica necessaria, all'acquisizione degli archivi di imprese e alla predisposizione di consulenze alle imprese attive interessate alla ricostruzione della propria identità mediante il riordino del proprio archivio. A tal fine si renderà necessaria anche la riorganizzazione dell'archivio di deposito di Carraia sia in considerazione di una temporanea necessità di destinare parte degli spazi al materiale afferente agli archivi di imprese, sia per una più corretta suddivisione fra il materiale destinato allo scarto e quello destinato alla conservazione permanente.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITA' F	**ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE**				
OBIETTIVO STRATEGICO F1	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA				
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
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		Realizzao 1 percorso informativo	1 percorso informativo sulle banche dati e sugli studi statistici riferiti ai bilanci delle società di capitale	1 percorso informativo sulle banche dati e sugli studi economico/statistici previsionali	1 percorso informativo sul mercato del lavoro
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.		Azioni ed incontri propedeutici all'acquisizione del ruolo di trait d'union	Messa a regime modello condiviso e realizzazione prototipo sperimentazione con un ente territoriale della provincia	Estensione del modello ad altri soggetti territoriali interessati	copertura provinciale con il modello predisposto
PROGRAMMA F101	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Comprende sia le iniziative volte ad aumentare l'accessibilità e fruibilità dei dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly, sia mediante la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello di informazione statistica, cui attingere per la soddisfazione di ulteriori analoghe richieste. Si prevede inoltre, l'organizzazione di un percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati economici, con il contestuale recepimento di ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Infine, comprende le attività di collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITA' F	**ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE**			
OBIETTIVO STRATEGICO F2	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali – manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci	Qualificazione contenuti osservatorio comparto manifatturiero industria e osservatorio bilanci. Studio sul comparto artigiano	Riqualificazione osservatorio bilanci	Definizione di un prototipo osservatorio sugli andamenti del settore commercio	Definizione di un prototipo osservatorio sull'artigianato
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)	Realizzata indagine per il CCN Comune Lucca	Presentazione dei risultati del Comune di Lucca per l'estensione della metodologia ad altri territori	Realizzazione indagine su altri territori	Realizzazione indagine su Lucca IV annualità
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Impianto di nuovi Osservatori (es. Osservatorio Prezzi e tariffe e Osservatorio del Credito)	rinviato	Progettazione osservatorio sul credito e presentazione agli stakeholders	Realizzazione dell'Osservatorio sul Credito	Progettazione Osservatorio sul mercato del lavoro
PROGRAMMA F201	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Comprende le attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

PRIORITA' F	ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE			
OBIETTIVO STRATEGICO F3	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	Partecipazione attiva e predisposizione di documenti condivisi per una nuova programmazione territoriale	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali	Monitoraggio continuo. In particolare PRIIM e PAER; Decreto del fare; nuova programmazione 2014-2020	Report sulle linee programmatiche emergenti dalle normative regionale, nazionale ed europea a supporto della definizione del nuovo Programma di mandato del Consiglio camerale	Report sulle novità previste nella programmazione regionale	Report sulle novità previste nella programmazione regionale
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
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	Monitoraggio continuo. In particolare PRIIM e PAER; Decreto del fare; nuova programmazione 2014-2020	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale della programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale della programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale della programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.
PROGRAMMA F301	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Riguarda le iniziative tese a consolidare il ruolo attivo della Camera di Commercio nella definizione dei nuovi atti di programmazione locale, nella gestione del PASL e nel sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; le attività volte ad acquisire e diffondere informazioni sugli atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali; azioni per migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

PRIORITA' F	**ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE**			
OBIETTIVO STRATEGICO F4	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
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.	Sw analisi sensibilità; Coordinamento Comitato infrastrutture; Aggiornamento Portale infrastrutture e Trail	Informative periodiche alla Giunta sullo stato di attuazione delle programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; supporto alle Associazioni di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento del Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta sullo stato di attuazione delle programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; supporto alle Associazioni di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento del Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta sullo stato di attuazione delle programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; supporto alle Associazioni di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento del Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	Studio sulla logistica del settore cartario e floricolo	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.
PROGRAMMA F401	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Riguarda le iniziative volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

PRIORITA' G	**TRASPARENZA**			
OBIETTIVO STRATEGICO G1	ACCESSIBILITA' TOTALE: RENDERE PIU' ACCESSIBILI LE INFORMAZIONI CONCERNENTI L'ORGANIZZAZIONE E L'ATTIVITA' DELLA CAMERA			
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016	Adottato nel gennaio 2014	**1)** Adozione Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio **2)** Adozione Piano triennale di prevenzione della corruzione	**1)** Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio **2)** Aggiornamento Piano triennale di prevenzione della corruzione	**1)** Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio **2)** Aggiornamento Piano triennale di prevenzione della corruzione
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Attuazione delle azioni previste nel Programma Triennale per la Trasparenza e nel Piano Triennale di prevenzione della corruzione	realizzate al 100%	**1)** Attuazione azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso **2)** Attuazione azioni previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione entro i termini previsti per l'anno in corso	**1)** Attuazione azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso **2)** Attuazione azioni previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione entro i termini previsti per l'anno in corso	**1)** Attuazione azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso **2)** Attuazione azioni previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione entro i termini previsti per l'anno in corso
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Ottenimento 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	in corso	ottenimento certificazione 2° livello al CNIPA	mantenimento certificazione con attività di continuo miglioramento verso la qualità dell'informazione erogata	mantenimento certificazione con attività di continuo miglioramento verso la qualità dell'informazione erogata
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	13 video in italiano e inglese	progettazione nuovi strumenti con particolare attenzione al canale web	realizzazione di nuovi strumenti	realizzazione di nuovi strumenti
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale) con cadenza biennale	realizzata indagine di customer satisfaction	indagine di approfondimento sui 4 servizi individuati	realizzazione indagine generale e mantenimento approfondimenti	indagine di approfondimento sui servizi individuati
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al settembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma : confronto: numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2010-2014 / numero totale invii con email anni 2010 - 2014 < numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2007-2009 /numero totale invii con e-mail anni 2007 - 2009 (Dato percentuale errori 2007-2009: 8,34 %	errori con invio e-mail media anni 2010-2013: 4,09 %	risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 8,34	mantenimento risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 5%	mantenimento risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 5%
PROGRAMMA G101	TRAPARENZA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI Comprende le iniziative di carattere trasversale, comuni pertanto a tutta la struttura camerale, tese alla realizzazione dell'accessibilità totale ex art. 1 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 . Comprende, inoltre, le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata. La realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

PRIORITA' G	**COMUNICAZIONE**				
OBIETTIVO STRATEGICO G2	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ CAMERALE				
INDICATORE DI OUTPUT		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet		Incremento delle pagine a valenza trasversale; migrazione su server esterno.	Implementazione di nuove funzionalità, nuove pagine/sezioni.	=====	=====
INDICATORE DI OUTPUT		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzazione dell'indagine di soddisfazione della intranet e incremento dell'indice sintetico di soddisfazione rilevato nel 2011 (Indice sintetico 2011: 4,9)		Realizzata indagine, presentati i risultati e pubblicati nella Intranet indice sintetico 5,21	Realizzazione indagine di soddisfazione e confronto con i risultati 2011	=====	=====
PROGRAMMA G201	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				

PRIORITA' H	**VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO**			
OBIETTIVO STRATEGICO H1	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI INDIVIDUALI PIÙ ARMONIOSI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	adottata delibera di riorganizzazione delle aree dirigenziali	attuazione modello organizzativo deliberato dalla Giunta	monitoraggio e analisi delle ricadute del nuovo modello organizzativo	monitoraggio e analisi delle ricadute del nuovo modello organizzativo
INDICATORE DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate	Elaborato il nuovo Piano di formazione	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	completamento	rilevazione fabbisogno formativi
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse	Verifica grado soddisfazione sul 100% dei corsi svolti; eventuali criticità vengono attentamente esaminate ed utilizzate per migliorare i percorsi successivi	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)
INDICATORE DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Verificare/aggiornare la banca dati curriculare (in occasione della revisione dei fascicoli personali - cfr progetto I30101 - viene aggiornata la banca dati delle esperienze professionali maturate presso l'Ente e presso altri, mentre la banca dati formazione è aggiornata di continuo)	Aggiornamento costante	revisione 10 posizioni	revisione 10 posizioni	revisione 10 posizioni
PROGRAMMA H101	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA. Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente			
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE			

PRIORITA' H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO			
OBIETTIVO STRATEGICO H2	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO			
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
incremento dell'indice sintetico di people satisfaction: confronto indice 2009 con indice 2013 (Dato 2009: 5,80 indice sintetico). (Obiettivo a valenza trasversale)	realizzata indagine; indice sintetico 4,17 (non confrontabile in quanto i questionari erano diversi)	piano di miglioramento	Attuazione 100% iniziative decise	realizzare indagine sul benessere organizzativo
PROGRAMMA H201	IDENTITÀ E BENESSERE. Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerali tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo			
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE			

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO			
OBIETTIVO STRATEGICO I1	ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO			
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Miglioramento continuo del grado di formazione degli addetti al servizio dell'utenza : raggiungimento del livello buono come percezione del livello di preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza	Implementazione costante banca dati conoscenze e aggiornamento tempestivo sito camerale.	realizzazione indagine e ottenimento livello di percezione sulla preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza pari almeno a buono	=======	=======
PROGRAMMA I101	CONDIVIDERE LA CONOSCENZA. Comprende iniziative tese a migliorare il sistema di "knowledge management", e la condivisione delle conoscenze per la formazione continua degli addetti dell'area anagrafico certificativa			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			

PRIORITA' I	**INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO**			
OBIETTIVO STRATEGICO I2	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge: rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...	nel periodo 2010-2013 non ci sono stati reclami e/o sanzioni.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.
revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali	2011: Approvato lo Statuto camerale 2012: Approvato regolamento del Consiglio 2013: Approvato regolamento Consulta delle professioni + Regolamento Consiglio	========	Approvazione nuovo regolamento di organizzazione	========
PROGRAMMA I201	ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale). Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica. Per l'Area del Segretario generale, il programma riguarda l'attuazione dei nuovi adempimenti normativi e la riorganizzazione: dovranno essere prontamente recepite le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerali.			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO SEGRETARIO GENERALE AMMINISTRAZIONE E PERSONALE			

PRIORITA' I	**INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO**			
OBIETTIVO STRATEGICO I3	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente: dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento dei procedimenti/processi monitorati. (obiettivo a valenza trasversale)	Media risultati 2011: 96,27% 2012: 96% 2013: 97,51%	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Monitoraggio e contenimento della riduzione della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale;per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del triennio 2010-2012; (% riscossione spontanea: riscosso spontaneamente fino al momento del ruolo/dovuto determinato all'emanazione ruolo = incassi + ruolo) per la riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati negli anni 2010-2011-2012 (riscossione coattiva: calcolata al 31.12 del secondo anno successivo all'emanazione)	84,58 %: media percentuale riscossione spontanea 2007-2009 (con dovuto amomento emanazione ruolo) 83,15%: percentuale riscossione spontanea 2010 (dovuto al momento emanazione ruolo) 20,13%: media percentuale riscossione ruoli 2007-2009 al 31.12 del secondo anno successivo 14,87 %: media percentuale riscossione ruoli 2010-2011 al 31.12 del secondo anno successivo	Analisi andamento **riscossione spontanea**: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella triennio 2010-2012; **riscossione coattiva**: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008), 2011 (anno 2009) e **2013** (2010)	Analisi andamento **riscossione spontanea:** confronto media percentuali riscossione biennio 2010-2011 con quella del biennio 2012-2013 ; **riscossione coattiva:** confronto media percentuali riscossione ruoli emanati biennio 2010 (anno 2008) e 2011 (anno 2009) e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2013 (anno 2010) e 2014 (anno 2011)	Analisi andamento **riscossione spontanea:** confronto media percentuali riscossione biennio 2011-2012 con quella del biennio 2013-2014 ; **riscossione coattiva:** confronto media percentuali riscossione ruoli emanati biennio 2011 (anno 2009) e 2013 (anno 2010) e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2014 (anno 2011) e nel 2015 (anno 2012)
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Miglioramento patrimonio in essere	Realizzato intervento sostituzione corpi illuminanti sede Viareggio, compresa installazione lampade di emergenza	1) definizione azioni migliorative/conservative del patrimonio immobiliare entro febbraio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni decise dell'Amministrazione	1) definizione azioni migliorative/conservative del patrimonio immobiliare entro febbraio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni decise dell'Amministrazione	1) definizione azioni migliorative/conservative del patrimonio immobiliare entro febbraio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni decise dell'Amministrazione

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
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	-23,6% (al netto di imposte, tasse e versamenti allo Stato in c/contenimento spese)	Riduzione 10% rispetto al 2009	Riduzione 5% rispetto al 2011	Riduzione 5% rispetto al 2011
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	Realizzato	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia	Realizzato	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate	Realizzato	Adozione di un sistema di governance per il controllo sulle partecipate in base agli articoli 15, lettere j e m, 27 e 28 dello Statuto camerale	Messa a regime del sistema di governance	======

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

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO			
OBIETTIVO STRATEGICO I4	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"	Implementato il ciclo di gestione della performance	1) Adozione nuovo Programma Pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up 3) miglioramento reportistica a supporto dei nuovi organi camerali	1) Impostazione Piano triennale performance in linea con il nuovo Programma pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up	1) Garantire la coerenza di tutti i documenti programmatici dell'Ente
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive	elaborati 2 report direzionali e 2 report operativi alla Giunta	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera	realizzato per Lucca Promos	estensione del sistema anche a Lucca Intec	messa a regime sistema per le 2 partercipate	========
PROGRAMMA I401	SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO. Comprende le iniziative tese a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione delle attività dell'ente in un'ottica di "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA", ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale degli obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

Come risulta evidente dalla elencazione di tutti gli obiettivi strategici che la Camera di Lucca si è posta per il triennio 2014-2016, accanto alle attività tipicamente promozionali, per le quali l'impegno di risorse da destinare allo sviluppo del territorio sarà rilevante, si collocano altrettanti interventi di tipo amministrativo o di regolazione del mercato che mirano ad aumentare la competitività del territorio provinciale.

2.1 Dalle priorità strategiche alla definizione degli obiettivi annuali.

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

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

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

Ogni Priorità strategica può contenere uno o più **Obiettivi strategici** (target, a valenza pluriennale, che nel loro complesso porteranno alla realizzazione delle priorità strategiche).
All'interno di ogni obiettivo strategico vengono, poi, declinati i **Programmi** (anche questi a valenza pluriennale), cioè l'insieme di iniziative/attività che si intendono attuare per realizzare l'obiettivo strategico di riferimento.

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

Dalla programmazione strategica pluriennale si passa, quindi alla programmazione operativa a carattere annuale mediante, la **Relazione Previsionale e Programmatica** che deriva direttamente dal Programma pluriennale, ne costituisce aggiornamento e specifica, e che a sua volta, è propedeutica per la predisposizione del Preventivo economico e del Budget direzionale.
Nella Relazione PP, quindi, vengono definiti, per ogni singola Priorità strategica che la Camera si è data all'interno del Programma pluriennale, i **progetti** e le attività che strumentalmente si vogliono realizzare nell'anno di riferimento per conseguire gli obiettivi strategici dell'Ente. Ad ogni progetto vengono associate le risorse necessarie (sia in

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

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

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

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

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

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

Dagli obiettivi di Ente derivano direttamente gli obiettivi dell'anno assegnati dalla Giunta al Segretario Generale, comprensivi dei relativi indicatori di misurazione proposti dal Nucleo di Valutazione.
Gli **obiettivi del SG** sono essenzialmente:

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

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

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

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

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

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

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

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

Infine dagli **obiettivi** delle Posizioni Organizzative discendono quelli degli **uffici.**
I Dirigenti, con proprio provvedimento, assegnano agli uffici della propria Area gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione). Gli obiettivi sono di 3 tipi:

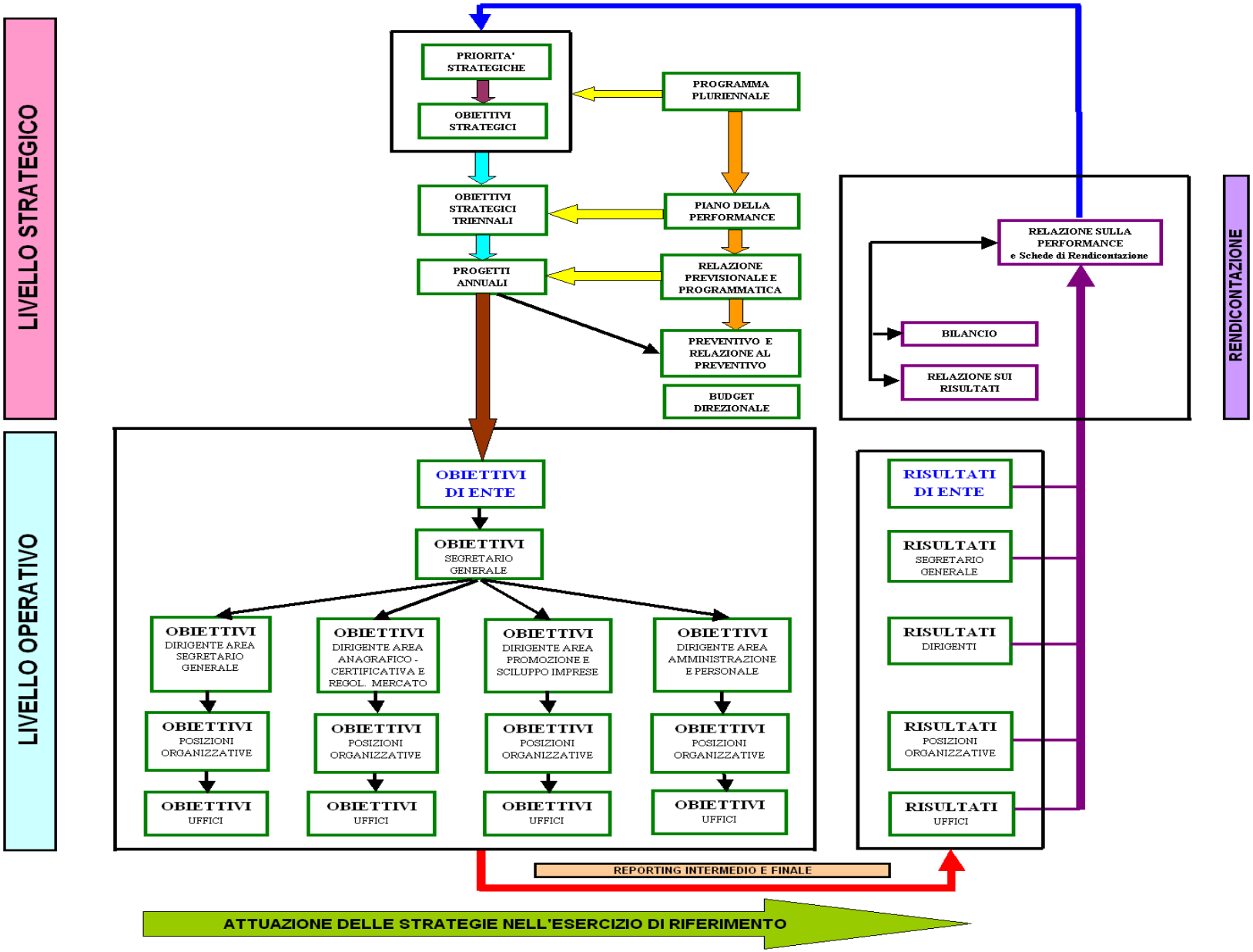
1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **progettuale**: di realizzazione dei progetti di competenza inseriti nella Relazione PP

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

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

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

Camera di Commercio Lucca



2.2 Gli obiettivi di Ente anno 2014

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

Prima di delineare in maniera dettagliata gli obiettivi 2014, è da sottolineare che l'Ente monitora costantemente le dimensioni dello Stato di salute ossia le condizioni che rendono possibile alla Camera di commercio di Lucca di raggiungere la propria performance in modo ottimale.
Lo schema che segue indica le dimensioni monitorate, l'andamento nel tempo e i valori cui l'Ente tenderà per il 2014.

STATO DI SALUTE DELL'ENTE

		VALORE 2014 OBIETTIVO	CONSUNTIVO 2013	2012	2011	2010
Indicatori di struttura, di liquidità e di solidità economica e patrimoniale	**Composizione indicatore**					
Margine di Struttura finanziaria a breve	Attivo circolante - Passivo a breve / Passivo a breve	200,0%	294,8%	279,6%	236,6%	514,2%
Equilibrio economico della gestione corrente	Oneri correnti / Proventi correnti	100,0%	106,1%	99,0%	97,3%	93,8%
Incidenza dei costi strutturali sui proventi correnti	Oneri correnti - Interventi economici / Proventi correnti	65% - 75%	80,5%	77,3%	74,6%	72,2%
Margine di struttura o di autocopertura dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato / Patrimonio Netto	<= 100%	90,0%	96,2%	97,7%	83,3%
Incidenza dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato / Totale Attivo	80% - 83%	74,1%	80,4%	81,7%	69,9%
Solidità o Indipendenza Finanziaria	Patrimonio Netto / Totale generale Passivo	67% - 100%	82,3%	83,6%	83,6%	83,3%
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	10% - 15%	9,0%	11,2%	11,8%	14,8%
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	<= 100,0	102,9	97,5	96,5	98,1
Efficienza di Struttura	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B interni o non direttamente al servizio delle imprese / Oneri correnti totali	<= 43%	44,2%	46,1%	44,0%	43,0%
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	<= 76%	78,0%	75,1%	78,1%	76,3%
Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva (valore in Euro)	Interventi Economici + Nuovi investimenti in Immobilizzazioni) / N. imprese attive al 31/12	>= 110	87,7	112,27	126,22	83,99
Costo medio di funzionamento per dipendente (valore in Euro)	Oneri di Funzionamento / N. Dipendenti a Tempo Indeterminato e Dirigenti espresso in unità equivalenti	<= 41.000	35.760,7	39.423,5	39.585,1	32.468,4
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"	<= -20%	12,0%	19,4%	-13,8%	-10,1%

OBIETTIVO 2014 N. 1 di Ente **(MODIFICATI LUGLIO 2014)**	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 E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati e successivamente con la Carta dei servizi), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione della Carta dei servizi della Camera e alla definizione degli standard di qualità dei servizi, in linea con il progetto regionale coordinato da UTC. **2) Programma Pluriennale 2014-2019:** L'intera struttura sarà coinvolta in un processo di semplificazione/razionalizzazione del sistema di programmazione delle attività dell'Ente, in occasione della definizione del nuovo Programma di mandato del nuovo Consiglio camerale. **3) Mappatura dei processi:** In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera proseguirà il percorso di perfezionamento nella rilevazione dei dati relativi alla mappatura processi interni (progetto benchmarking toscano - Osservatorio nazionale) al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. **4) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati all'inizio del 2014. Si procederà, quindi, all'esame delle criticità emerse e all'individuazione di alcune azioni di miglioramento, interpellando anche il personale dipendente, affinché formuli proprie proposte di miglioramento. **5) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013 e L. 190/2012):** collaborazione con il responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.

indicatori	**1a)** scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato dagli standard definiti **1b)** adozione Carta dei servizi della Camera **1c)** definizione standard di qualità dei servizi **2)** predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019 **3a)** monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative **3b**) elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto) **4a)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno **4b)** definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre **5)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione
Nota	entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

OBIETTIVO 2014 N. 2 di Ente **(MODIFICATI LUGLIO 2014)**	CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO SERVIZI GENERALI
Dettagliata descrizione attività	La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2013 dal 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. Appare rilevante sottolineare come a far data dal 2010 sia in atto un trend in crescente diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali .rispetto al dato 2009, che ha portato nel 2013 ad un -26%. Pertanto, anche per l'anno in corso, particolare attenzione verrà prestata al contenimento del suddetto centro.
indicatori	- mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013.

OBIETTIVO 2014 N. 3 di Ente **(MODIFICATI LUGLIO 2014)**	POLO TECNOLOGICO LUCCHESE **OBIETTIVO SOSPESO IN ATTESA DELLE DECISONI DEGLI ORGANI DELIBERANTI**
Dettagliata descrizione attività	**1) Ampliamento Polo Tecnologico Lucchese:** progettazione esecutiva del terzo edificio in cui si svilupperà il Polo Tecnologico e relativo inizio lavori **2) Sistemazione Area antistante gli edifici:** progettazione definitiva della sistemazione dell'area nel suo complesso, previo acquisto dalla società Fiere e Congressi o accordo su messa in nostra disponibilità **3) Polo Nautica - Viareggio:** progettazione esecutiva e inizio lavori, previa verifica ed eventuale revisione del progetto, in accordo con Amministrazione Provinciale, originario soggetto attuatore **4) Centro qualità carta:** monitoraggio e rendicontazione nei termini definiti da Artea **5)** Supervisione e eventuali aggiornamenti del **piano degli investimenti di Lucca InTec** e dei fabbisogni della società, in coordinamento con gli strumenti di programmazione economica della Camera
indicatori	**1a)** aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva **1b)** Avvio ai lavori **2)** Progettazione definitiva area esterna nel suo complesso: 31 ottobre **3)** Aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva **4)** Monitoraggio e rendicontazioni progetto **5)** Verifica ed eventuale aggiornamento Piano Investimenti

OBIETTIVO 2014 N. 4 di Ente **(MODIFICATI LUGLIO 2014)**	SVILUPPO PROGETTI PER LA PROMOZIONE DELLE IMPRESE DEL TERRITORIO
Dettagliata descrizione attività	**1) Mu.SA:** Il lavoro compiuto nel 2013 ha rappresentato il primo modulo di un'azione strategica finalizzata a dare contenuti al Laboratorio MuSa: ripristino e trasformazione delle funzioni on line; attivazione social; implementazione dei contenuti, sviluppo attività proprie e sviluppo ospitalità attività di terzi; posizionamento territoriale; posizionamento comunicazionale provinciale, regionale e nazionale. Le attività previste per l'anno 2014 proseguiranno la suddetta strategia andando a completare i contenuti artistici e architettonici, definendo una redazione attiva nell'aggiornamento della comunicazione 2.0, procedendo a consolidare e estendere le relazioni con le imprese e con le istituzioni culturali, organizzando o ospitando eventi. Si procederà inoltre a definire una strategia di intervento per migliorare la visibilità dello spazio MuSA e le aree esterne, favorendo anche una riflessione sulla destinazione dell'edificio adiacente. **2) Polo Pietre Toscane:** Coordinamento attività previste dal progetto approvato dalla regione Toscana di cui siamo partner tramite la partecipata Lucca Intec. **3) Lucca Promos:** Nelle more della prevista riorganizzazione complessiva del sistema regionale di promozione internazionale, per il 2014 le attività di internazionalizzazione del territorio verranno svolte dalla partecipata Lucca Promos, che integrerà i consueti ambiti di intervento con l'avvio del Convention Bureau.

indicatori	**1a)** progettazione, entro febbraio, del calendario degli eventi propri e di terzi da svolgere all'interno del MuSA nel corso del 2014; **1b)** progettazione del calendario degli eventi 2015 (propri e di terzi) entro novembre 2014 **1c)** implementazione contenuti sito: inserimento di n. 100 nuove schede artisti e di n. 30 nuovi contenuti museali e di committenza; **1d)** gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest: report attività; **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; **1f)** prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata per almeno €12.000; **1g)** programmazione contenuti stabili del Museo reale definendo almeno 2/3 prodotti mussali con modalità di realizzazione e di fruizione - entro giugno; **1h)** programmazione e progettazione possibile sistemazione esterna del MuSA entro aprile **2)** conclusione e divulgazione degli esiti del progetto Polo Pietre di Toscana entro i termini previsti dallo stesso. **3a)** Convention Bureau Lucca: avvio dell'operatività, definizione del programma biennale 2014/2015 (gestito tramite Lucca Promos) entro febbraio **3b)** Attuazione del programma di attività della partecipata Lucca Promos.

OBIETTIVO 2014 N. 5 di Ente **(MODIFICATI LUGLIO 2014)**	ESERCIZIO FUNZIONI DI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE. GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO.
Dettagliata descrizione attività	**1**) Esercizio delle funzioni di **responsabile della trasparenza dell'attività amministrativa** (in applicazione del D.Lgs 33/2013) e di **responsabile della prevenzione della corruzione** (in applicazione della Legge 190/2012) **2) Riorganizzazione** area anagrafico-certificativa allo scopo di: - recuperare efficienza in vista di una possibile sostituzione di un addetto appartenente all'area di regolazione del mercato - razionalizzare l'attività dei due uffici dell'area in termini quantitativi e funzionali (riequilibrio carichi di lavoro; possibili trasferimenti funzioni e/o addetti allo scopo di risolvere, o comunque diminuire l'impatto di alcuni elementi critici (elevata concentrazione part time con forte incidenza soprattutto durante il periodo di ferie estive) - migliorare la gestione degli spazi al pubblico con creazione di un punto di ricevimento unico per RI, AA (pratiche), rilascio Certificati di origine, cancellazioni protesti ecc. (migliore utilizzo delle risorse già disponibili e maggiore facilità di accesso del pubblico alle attività che non possono essere svolte per via telematica) **3)** Prosecuzione della partecipazione al gruppo di lavoro che, a partire dal 2013, sta effettuando la revisione delle procedure di iscrizione degli atti al Registro imprese ai fini della creazione di una **Guida unica nazionale.** **4)** Gestione delle attività ricomprese nella seconda annualità del **Progetto Legalità** per il quale è stato presentata domanda per il Fondo di Perequazione 2013 per il tramite dell'Unione regionale.
indicatori	**1)** Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione. **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 **3)** Relazione sulle attività svolte **4)** Avvio dello "Sportello informativo in materia di sovraindebitamento e prevenzione usura"

OBIETTIVO 2014 N. 6 di Area **(MODIFICATI LUGLIO 2014)**	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
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare il budget assegnato anche attraverso una mensilizzazione dei fabbisogni di risorse, quindi rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	- Realizzazione di almeno il 90% degli obiettivi assegnati alla struttura che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale;

2.3 Gli obiettivi del Segretario generale anno 2014

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2014 N. 1 **(modificati a luglio 2014)**	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 E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE.
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati e successivamente con la Carta dei servizi), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione della Carta dei servizi della Camera e alla definizione degli standard di qualità dei servizi, in linea con il progetto regionale coordinato da UTC. **2) Programma Pluriennale 2014-2019:** L'intera struttura sarà coinvolta in un processo di semplificazione/razionalizzazione del sistema di programmazione delle attività dell'Ente, in occasione della definizione del nuovo Programma di mandato del nuovo Consiglio camerale. **3) Mappatura dei processi:** In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera proseguirà il percorso di perfezionamento nella rilevazione dei dati relativi alla mappatura processi interni (progetto benchmarking toscano - Osservatorio nazionale) al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. **4) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati all'inizio del 2014. Si procederà, quindi, all'esame delle criticità emerse e all'individuazione di alcune azioni di miglioramento, interpellando anche il personale dipendente, affinché formuli proprie proposte di miglioramento. **5) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013 e L. 190/2012):** collaborazione con il responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.

indicatori	**1a)** definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera **1b)** scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato **2)** predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019 **3a)** monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative **3b)** elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto) **4a)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno **4b)** definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre **5)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione
peso	**20**
complessità	**1,1**
nota	- entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2014 N. 2 **(modificati a luglio 2014)**	CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO SERVIZI GENERALI
Dettagliata descrizione attività	La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2013 dal 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. Appare rilevante sottolineare come a far data dal 2010 sia in atto un trend in crescente diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali rispetto al dato 2009, che ha portato nel 2013 ad un -26%. Pertanto, anche per l'anno in corso, particolare attenzione verrà prestata al contenimento del suddetto centro.
indicatori	- mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013.
peso	**20**
complessità	**1,1**

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2014 N. 3 **(modificati a luglio 2014)**	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
Dettagliata descrizione attività	Assicurare e garantire il conseguimento degli obiettivi programmatici dell'Ente, coinvolgendo nei processi decisionali l'intera struttura direzionale
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente n. 3-4-5-6 del 2014 deliberati dalla Giunta;
peso	**30**
complessità	**1,2**

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2014 N. 4 **(modificati a gennaio 2014)**	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 **(obiettivo sospeso)**
Dettagliata descrizione attività	**a)** Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive **b)** Revisione del modello organizzativo e societario delle partecipate totalitarie e di controllo della Camera. Coordinamento e supervisione delle attività delle stesse. **c)** Procedura di rinnovo degli organi camerali: Nel corso del 2014 avrà luogo il rinnovo degli organi camerali, pertanto si rende necessario programmare e porre in essere tutta l'attività istruttoria indispensabile all'insediamento dei nuovi organi nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa. **d)** Realizzazione progetto C40101 della Relazione Previsionale e Programmatica 2014 **"Polo Tecnologico Lucchese" (azione sospesa)**

indicatori	**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 2013, il preventivo economico e il budget direzionale; **b1)** relazione agli organi entro 1 mese dall'insediamento della nuova Giunta **b2)** definizione di un modello di controllo entro marzo e sua attuazione nell'anno. **c)** Coordinamento e supervisione attività istruttoria propedeutica al rinnovo degli organi camerali nel rispetto dei termini previsti dalla normativa: report **d)** realizzazione progetto C40101 "Polo Tecnologico Lucchese" anno 2014 **(sospeso)**
peso	**30**
complessità	**1,2**

2.4 Gli obiettivi dei Dirigenti anno 2014

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO 2014 N. 1 (MODIFICATI LUGLIO 2014)	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.
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati e successivamente con la Carta dei servizi), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione della Carta dei servizi della Camera e alla definizione degli standard di qualità dei servizi, in linea con il progetto regionale coordinato da UTC. **2)** La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2013 dal 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. Appare rilevante sottolineare come a far data dal 2010 sia in atto un trend in crescente **diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali** .rispetto al dato 2009, che ha portato nel 2013 ad un -26%. Pertanto, anche per l'anno in corso, particolare attenzione verrà prestata al contenimento del suddetto centro. **3) Programma Pluriennale 2014-2019:** L'intera struttura sarà coinvolta in un processo di semplificazione/razionalizzazione del sistema di programmazione delle attività dell'Ente, in occasione della definizione del nuovo Programma di mandato del nuovo Consiglio camerale. **4) Mappatura dei processi:** In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera proseguirà il percorso di perfezionamento nella rilevazione dei dati relativi alla mappatura processi interni (progetto benchmarking toscano - Osservatorio nazionale) al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. **5) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati all'inizio del 2014. Si procederà, quindi, all'esame delle criticità emerse e all'individuazione di alcune azioni di miglioramento, interpellando anche il personale dipendente, affinché formuli proprie proposte di miglioramento.

indicatori	**1a)** definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera **1b)** scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato **2)** mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013. **3)** predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019 **4a)** monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative **4b)** elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto) **5a)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno **5b)** definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre
peso	**40**
complessità	**1,1**
nota	1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO 2014 N. 2 (MODIFICATI LUGLIO 2014)	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
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente)
peso	**30**
complessità	**1,2**

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO 2014 N. 3 (MODIFICATI LUGLIO 2014)	ESERCIZIO FUNZIONI DI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE. GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO.
Dettagliata descrizione attività	**1**) Esercizio delle funzioni di **responsabile della trasparenza dell'attività amministrativa** (in applicazione del D.Lgs 33/2013) e di **responsabile della prevenzione della corruzione** (in applicazione della Legge 190/2012) **2) Riorganizzazione** area anagrafico-certificativa allo scopo di: - recuperare efficienza in vista di una possibile sostituzione di un addetto appartenente all'area di regolazione del mercato - razionalizzare l'attività dei due uffici dell'area in termini quantitativi e funzionali (riequilibrio carichi di lavoro; possibili trasferimenti funzioni e/o addetti allo scopo di risolvere, o comunque diminuire l'impatto di alcuni elementi critici (elevata concentrazione part time con forte incidenza soprattutto durante il periodo di ferie estive) - migliorare la gestione degli spazi al pubblico con creazione di un punto di ricevimento unico per RI, AA (pratiche), rilascio Certificati di origine, cancellazioni protesti ecc. (migliore utilizzo delle risorse già disponibili e maggiore facilità di accesso del pubblico alle attività che non possono essere svolte per via telematica) **3)** Prosecuzione della partecipazione al gruppo di lavoro che, a partire dal 2013, sta effettuando la revisione delle procedure di iscrizione degli atti al Registro imprese ai fini della creazione di una **Guida unica nazionale.** **4)** Gestione delle attività ricomprese nella seconda annualità del **Progetto Legalità** per il quale è stato presentata domanda per il Fondo di Perequazione 2013 per il tramite dell'Unione regionale.

indicatori	**1)** Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione. **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 **3)** Relazione sulle attività svolte 4) Avvio dello "Sportello informativo in materia di sovraindebitamento e prevenzione usura"
peso	**30**
complessità	**1,2**

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2014 N. 1 **(modificati a luglio 2014)**	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
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati e successivamente con la Carta dei servizi), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione della Carta dei servizi della Camera e alla definizione degli standard di qualità dei servizi, in linea con il progetto regionale coordinato da UTC. **2)** La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2013 dal 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. Appare rilevante sottolineare come a far data dal 2010 sia in atto un trend in crescente **diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali** rispetto al dato 2009, che ha portato nel 2013 ad un -26%. Pertanto, anche per l'anno in corso, particolare attenzione verrà prestata al contenimento del suddetto centro. **3) Programma Pluriennale 2014-2019:** L'intera struttura sarà coinvolta in un processo di semplificazione/razionalizzazione del sistema di programmazione delle attività dell'Ente, in occasione della definizione del nuovo Programma di mandato del nuovo Consiglio camerale. **4) Mappatura dei processi:** In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera proseguirà il percorso di perfezionamento nella rilevazione dei dati relativi alla mappatura processi interni (progetto benchmarking toscano - Osservatorio nazionale) al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. **5) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati all'inizio del 2014. Si procederà, quindi, all'esame delle criticità emerse e all'individuazione di alcune azioni di miglioramento, interpellando anche il personale dipendente, affinché formuli proprie proposte di miglioramento. **6) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013 e L. 190/2012):** collaborazione con il responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.

indicatori	**1a)** definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera **1b)** scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato **2)** mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013. **4)** predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019 **4a)** monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative **4b)** elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto) **5a)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno **5b)** definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre **6)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione
peso	**40**
complessità	**1,1**
nota	1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2014 N. 2 **(modificati a luglio 2014)**	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
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente)
peso	**40**
complessità	**1,2**

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2014 N. 3 **(modificati a luglio 2014)**	ACQUISIZIONE DELLE COMPETENZE SPECIFICHE PER LE CAMERE DI COMMERCIO PER LA GESTIONE DELL'AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
Dettagliata descrizione attività	A seguito dell'affidamento ad interim della reggenza dell'Area Amministrazione e Personale e vista la forte tecnicità dell'Area suddetta, si rende necessario un periodo di approfondimento e analisi delle conoscenze specifiche per le Camere di Commercio sulle tematiche di competenza dell'Area al fine di una corretta gestione della stessa.
indicatori	approfondimento competenze specifiche per le Camere di Commercio per la gestione dell'Area Amministrazione e Personale – Relazione finale.
peso	**20**
complessità	**1,2**

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
OBIETTIVO 2014 N. 1 **(modificati a luglio 2014)**	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
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati e successivamente con la Carta dei servizi), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione della Carta dei servizi della Camera e alla definizione degli standard di qualità dei servizi, in linea con il progetto regionale coordinato da UTC. **2)** La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2013 dal 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. Appare rilevante sottolineare come a far data dal 2010 sia in atto un trend in crescente **diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali** rispetto al dato 2009, che ha portato nel 2013 ad un -26%. Pertanto, anche per l'anno in corso, particolare attenzione verrà prestata al contenimento del suddetto centro. **3) Programma Pluriennale 2014-2019:** L'intera struttura sarà coinvolta in un processo di semplificazione/razionalizzazione del sistema di programmazione delle attività dell'Ente, in occasione della definizione del nuovo Programma di mandato del nuovo Consiglio camerale. **4) Mappatura dei processi:** In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera proseguirà il percorso di perfezionamento nella rilevazione dei dati relativi alla mappatura processi interni (progetto benchmarking toscano - Osservatorio nazionale) al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. **5) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati all'inizio del 2014. Si procederà, quindi, all'esame delle criticità emerse e all'individuazione di alcune azioni di miglioramento, interpellando anche il personale dipendente, affinché formuli proprie proposte di miglioramento. **6) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013 e L. 190/2012):** collaborazione con il responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.

indicatori	**1a)** definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera **1b)** scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato **2)** mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013. **5)** predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019 **4a)** monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative **4b)** elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto) **5a)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno **5b)** definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre **6)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione
peso	**40**
complessità	**1,1**
nota	1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
OBIETTIVO 2014 N. 2 **(modificati a luglio 2014)**	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
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente)
peso	**35**
complessità	**1,2**

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
OBIETTIVO 2014 N. 3 **(modificati a luglio 2014)**	SVILUPPO PROGETTI PER LA PROMOZIONE DELLE IMPRESE DEL TERRITORIO
Dettagliata descrizione attività	**1) Mu.SA:** Il lavoro compiuto nel 2013 ha rappresentato il primo modulo di un'azione strategica finalizzata a dare contenuti al Laboratorio MuSa: ripristino e trasformazione delle funzioni on line; attivazione social; implementazione dei contenuti, sviluppo attività proprie e sviluppo ospitalità attività di terzi; posizionamento territoriale; posizionamento comunicazionale provinciale, regionale e nazionale. Le attività previste per l'anno 2014 proseguiranno la suddetta strategia andando a completare i contenuti artistici e architettonici, definendo una redazione attiva nell'aggiornamento della comunicazione 2.0, procedendo a consolidare e estendere le relazioni con le imprese e con le istituzioni culturali, organizzando o ospitando eventi. Si procederà inoltre a definire una strategia di intervento per migliorare la visibilità dello spazio MuSA e le aree esterne, favorendo anche una riflessione sulla destinazione dell'edificio adiacente. **2) Polo Pietre Toscane:** Coordinamento attività previste dal progetto approvato dalla regione Toscana di cui siamo partner tramite la partecipata Lucca Intec. **3) Lucca Promos:** Nelle more della prevista riorganizzazione complessiva del sistema regionale di promozione internazionale, per il 2014 le attività di internazionalizzazione del territorio verranno svolte dalla partecipata Lucca Promos, che integrerà i consueti ambiti di intervento con l'avvio del Convention Bureau.

indicatori	**1a)** progettazione, entro febbraio, del calendario degli eventi propri e di terzi da svolgere all'interno del MuSA nel corso del 2014; **1b)** progettazione del calendario degli eventi 2015 (propri e di terzi) entro novembre 2014 **1c)** implementazione contenuti sito: inserimento di n. 100 nuove schede artisti e di n. 30 nuovi contenuti museali e di committenza; **1d)** gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest: report attività; **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; **1f)** prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata per almeno €12.000; **1g)** programmazione contenuti stabili del Museo reale definendo almeno 1 prodotto museale con modalità di realizzazione e di fruizione - entro giugno; **3)** conclusione e divulgazione degli esiti del progetto Polo Pietre di Toscana entro i termini previsti dallo stesso. **3a)** Convention Bureau Lucca: avvio dell'operatività, definizione del programma biennale 2014/2015 (gestito tramite Lucca Promos) entro febbraio **3b)** Attuazione del programma di attività della partecipata Lucca Promos.
peso	**25**
complessità	**1,1**

2.5 Gli obiettivi e i progetti della struttura anno 2014

Passando alla struttura (PO + uffici), viene assegnato, un **obiettivo trasversale**, alla cui realizzazione partecipano tutti.
Di seguito l'obiettivo trasversale 2014.

OBIETTIVO 2014 N. 1	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
Dettagliata descrizione attività	**1) Monitoraggio dei livelli di** servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati e successivamente con la Carta dei servizi), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione della Carta dei servizi della Camera e alla definizione degli standard di qualità dei servizi, in linea con il progetto regionale coordinato da UTC. **2)** La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2013 dal 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. Appare rilevante sottolineare come a far data dal 2010 sia in atto un trend in crescente **diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali** rispetto al dato 2009, che ha portato nel 2013 ad un -26%. Pertanto, anche per l'anno in corso, particolare attenzione verrà prestata al contenimento del suddetto centro. **3) Programma Pluriennale 2014-2019:** L'intera struttura sarà coinvolta in un processo di semplificazione/razionalizzazione del sistema di programmazione delle attività dell'Ente, in occasione della definizione del nuovo Programma di mandato del nuovo Consiglio camerale. **4) Mappatura dei processi:** In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera proseguirà il percorso di perfezionamento nella rilevazione dei dati relativi alla mappatura processi interni (progetto benchmarking toscano - Osservatorio nazionale) al fine di procedere alla relativa programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. **5) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati all'inizio del 2014. Si procederà, quindi, all'esame delle criticità emerse e all'individuazione di alcune azioni di miglioramento, interpellando anche il personale dipendente, affinché formuli proprie proposte di miglioramento. **6) Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013 e L. 190/2012):** collaborazione con il responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.

indicatori	**1a)** definizione standard di qualità dei servizi e adozione della Carta dei servizi della Camera **1b)** scostamento medio dagli standard definiti non superiore al 10% se adeguatamente motivato **2)** mantenimento dei costi di funzionamento del centro "Servizi generali" (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2013. **3)** predisposizione proposta di Programma Pluriennale 2014-2019 **4a)** monitoraggio sullo stato di salute dell'Ente ed attuazione delle eventuali azioni migliorative **4b)** elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle rilevazioni di benchmarking/mappatura processi regionale e nazionale (Pareto) **5a)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento dei dirigenti entro il 30 giugno **5b)** definizione piano azioni di miglioramento (integrato con proposte del personale) e presentazione al personale entro dicembre **6)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione
peso	
complessità	
nota	entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

Di seguito si illustrano, con specifiche **schede operative di sintesi, i progetti assegnati agli uffici, attraverso l'obiettivo n. 2, per il 2014 con i relativi indicatori di misurazione e le risorse.**

PRIORITA' A	**E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE**			
OBIETTIVO STRATEGICO A1	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Iniziative che facilitino l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione: **Percentuale di imprese attive dotate di dispositivi informatici per la presentazione di denunce e istanze**	**1)** n. **2355** CNS n. **189** Token USB (dato 2012 n. 1664 CNS n. 82 Token USB) **2) imprese con PEC:** **80**% società **68**% imprese individuali (dato 2012: 78% società)	**1)** Incremento rispetto al dato anno n-1; **2)** incremento delle società ed imprese dotate di Pec rispetto al dato anno n-1;	**1)** Incremento rispetto al dato anno n-1; **2)** incremento delle società ed imprese dotate di Pec rispetto al dato anno n-1;	**1)** Incremento rispetto al dato anno n-1; **2)** incremento delle società ed imprese dotate di Pec rispetto al dato anno n-1;
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile: **Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio.**	100% domande/denunce RI/REA; SCIA artigiane 99,6% bilanci depositati in formato XBRL 4% certificati di origine on line I procedimenti non ancora completati hanno carattere residuale	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee
PROGRAMMA A101	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Riguarda le iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			
QUADRO OPERATIVO				
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
Per l'anno 2014 non sono previsti progetti operativi su questa priorità				
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO A1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 0,00**	

Camera di Commercio Lucca

PRIORITA' A	**E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE**			
OBIETTIVO STRATEGICO A2	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO			
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Attivazione del **procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese** per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art 2490 c.c.).	n. 440 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale	n. 300 posizioni cancellate/archiviate ovvero inoltrate al competente tribunale
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento percentuale dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi anagrafico certificativi rispetto al 2012.	€ 255.343 (dato 2012: € 251.619)	mantenimento diritti incassati rispetto all'anno n-1	mantenimento diritti incassati rispetto all'anno n-1	mantenimento diritti incassati rispetto all'anno n-1
PROGRAMMA A201	MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE Comprende iniziative volte a rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati gestite dal servizio anagrafico e ad implementare i servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata. Riguarda, inoltre, iniziative tese a realizzare un collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dei dati resi disponibili, nonché a promuovere la consultazione delle banche dati camerali			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO			

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO A20102 Bonifica banche dati anagrafiche e promozione della loro consultazione **UFFICIO/I RESPONSABILE** Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export **AZIONI** Il progetto si propone il miglioramento continuo della qualità dei dati resi pubblici per un reale allineamento alla realtà economica con incremento del loro valore ed in particolare: - eliminazione dall'archivio RI e AA di posizioni non più operative (cancellazioni d'ufficio) con riferimento sia alle società che alle imprese individuali, anche artigiane – verifica ed aggiornamento delle posizioni iscritte al RI (sedi, UL e residenze) dei comuni di Fabbriche di Vallico e di Vergemoli che in seguito alla LR 43/2014 si sono fusi istituendo il comune di Fabbriche di Vergemoli, - sulla base di elenchi e segnalazioni di IC aggiornamento dell'archivio RI al fine di cessare le UL in provincia con sede fuori provincia cessata per le quali non è andata a buon fine la procedura di cessazione automatizzata; - verifica ed aggiornamento delle posizioni che non hanno proveduto a presentare la dichiarazione di allineamento dei dati contenuti nei soppressi albi e ruoli ai sensi della normativa transitoria prevista dalla c.d. "direttiva servizi".	REGISTRO IMPRESE **1)** Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio. La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge. **2)** Conclusione procedimento di aggiornamento di sedi UL e residenze comune di Fabbriche di Vallico e di Vergemoli (elenchi estratti dalla procedura Ulisse per sedi/UL e per persone fisiche) **3)** Conclusione procedimento di cessazioni UL con sede fuori provincia cessata (istruttoria di tutte le posizioni segnalate da IC, la conclusione coincide con la cancellazione dell'UL con sede fuori provincia cessata o con la giustificazione mantenimento posizione per segnalazione errata)	REGISTRO IMPRESE **1)** Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 300 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative). **2)** Conclusione procedimento di aggiornamento di sedi UL e residenze comune di Fabbriche di Vallico e di Vergemoli **3)** Conclusione procedimento di cessazioni UL con sede fuori provincia cessata
	GRUPPO ARTIGIANATO **1)** Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio - La conclusione procedimento coincide con l'adozione determinazione di cancellazione/archiviazione GRUPPO ALBI E RUOLI **1)** Verifica e adozione provedimento di cancellazione per le imprese attive per attività di agente di commercio, mediatore, spedizioniere e mediatore marittimo che non hanno presentato la cd dichiarazione di allineamento prevista dalla "Direttiva Servizi".	GRUPPO ARTIGIANATO **1)** Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 posizioni (imprese individuali artigiane) GRUPPO ALBI E RUOLI **1)** Verifica e adozione provedimento di cancellazione per le imprese attive per attività di agente di commercio, mediatore, spedizioniere e mediatore marittimo che non hanno presentato la cd dichiarazione di allineamento prevista dalla "Direttiva Servizi".
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO A2	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 0,00**

PRIORITA' A	**E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE**				
OBIETTIVO STRATEGICO A3	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT				
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Partecipazione dell'ente camerale al 100% delle iniziative di carattere nazionale o regionale finalizzata alla creazione di meccanismi di raccordo tra sportello unico per le attività produttive e sistema della comunicazione unica per semplificare gli adempimenti a carico delle imprese e per ridurre i tempi di avviamento dell'attività produttiva. Le attività realizzate in ambito provinciale, tenuto conto del quadro giuridico generale, sono illustrate in una relazione finale con confronto rispetto al panorama nazionale e regionale.		Partecipazione al Gdl per la predisposizione della Guida unica nazionale per gli adempimenti presso il Registro imprese	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale
PROGRAMMA A301	ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT. Comprende le iniziative tese a progettare ed attuare progetti di e-government realizzando partnership con le altre istituzioni a livello provinciale regionale e nazionale.				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2014		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
Per quest'anno non sono previsti progetti su questa priorità					

PRIORITA' B	PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO STRATEGICO B1	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.

INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Organizzazione di iniziative promozionali (seminari, accordi di collaborazione, campagne tramite media ecc.) volte a riqualificare e riposizionare l'immagine della mediazione nell'ambito di uno scenario del tutto mutato a seguito della sentenza della Corte costituzionale del 2012.	n. 3 seminari/convegni (su controversie condominiali; recupero crediti; arbitrato rapido) organizzazione settimana della conciliazione- servizi per TG Impresa	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nell'anno n-1	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nel biennio precedente	n. 3 iniziative promozionali

INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	Realizzato al 100%	100%	100%	100%

PROGRAMMA B101	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO B10101 Diffusione degli strumenti ADR **UFFICIO/I RESPONSABILE** Regolazione del mercato		
AZIONI In seguito all'entrata in vigore dal mese di settembre 2013 delle modifiche apportate dal DL n. 69/2013 al D. Lgs. n. 28/2010, è tornata ad essere operativa l'obblgatorietà del tentativo di mediazione per numerose controversie civili e commerciali prima di andare in giudizio. E' prevedibile che l'impatto sul numero delle domande di mediazione presentate allo sportello camerale sarà avvertito a distanza di qualche mese e, quindi, proprio a partire da inizio 2014. Oltre al ripristino dell'obbligatorietà, le nuove disposizioni hanno previsto significative modifiche procedurali, e, in particolare, la necessaria organizzazione di un primo incontro che ha lo scopo di chiarire alle parti funzione e modalità di svolgimento della mediazione, con conseguente maggiore aggravio organizzativo per l'ufficio. Da altro punto di vista, va tenuto presente che sul territorio provinciale sono presenti ben 12 organismi di mediazione, pubblici e privati, per cui è necessario trovare gli strumenti per qualificare e differenziare il servizio offerto dall'organismo di mediazione della cciaa di Lucca. La sfida, dal punto di vista organizzativo, consisterà nel rispetto dei termini previsti per l'organizzazione del primo incontro (30 gg.), a fronte di un aumento dei carichi di lavoro (non solo in termini di n. di domande presentate, ma anche di maggiori tempi di lavorazione nel rispetto della normativa vigente), con invarianza di personale. Per diversi mesi nel corso dell'anno è, anzi, prevista una considerevole minor presenza del responsabile organismo di mediazione, per cui sarà necessario dare precedenza alla gestione delle procedure, piuttosto che all'organizzazione di nuove attività promozionali, fatta salva l'organizzazione di una campagna informativa in occasione della Settimana della Conciliazione. Al tempo stesso, allo scopo di garantire la qualità del servizio, sono previste azioni per l'aggiornamento dei mediatori. Per quanto riguarda l'attività in applicazione della legge 689/81, sarà assicurato il mantenimento di determinati standard quali-quantitativi con la previsione, in accordo con l'ufficio ragioneria, dell' emissione ruolo esattoriale non oltre il mese di febbraio.	**1)** Adozione misure organizzative interne per applicazione nuova normativa in materia di mediazione e rispetto dei termini svolgimento primo incontro di programmazione **2)** Valutazione del dirigente, in collaborazione con resp. ufficio, circa raggiungimento da parte di nuova unità ufficio a ciò di recente addetta, di un grado di autonomia pari a "parzialmente autonomo" (nella seguente scala: autonomia inadeguata; parzialmente autonomo; pienamente autonomo; superiore alle aspettative). Valutazione del dirigente, in collaborazione con il resp. ufficio, circa il completamento formazione in materia di sanzioni dell'unità in via prevalente addetta all'applicazione della legge 689/1981. Il completamento della formazione sarà a cura della collega che in corso anno si trasferirà presso altro ente in seguito a mobilità.	**1)** Adozione misure organizzative e rispetto termini di 30 giorni per lo svolgimento del primo incontro di programmazione (relazione su attività intrapresa) **2)** Raggiungimento autonomia pari a "parzialmente autonomo", per le seguenti attività: tutte le ordinanze correlate a verbali RI e AA e verbali di audizioni; partecipazione alla formazione dei ruoli, operazioni di prima verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo; caricamento dati relativi alle domande di mediazione nella banca dati ConciliaCamera, invio comunicazione nomina mediatori e organizzazione incontri; Completamento formazione in materia di sanzioni dell'unità in via prevalente addetta all'applicazione della legge 689/1981.
	3) Organizzazione di un corso di aggiornamento per mediatori **4)** Campagna promozionale in occasione della settimana della conciliazione **5)** Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo non oltre il mese di marzo 6**)** Primo avvio della verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo nell'anno 2013 e precedenti	**3)** Organizzazione di un corso di aggiornamento per mediatori **4)** Campagna promozionale in occasione della settimana della conciliazione (relazione su attività fatte) **5)** Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo non oltre il mese di marzo 6**)** avvio verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo nell'anno 2013 e precedenti

PROGETTO B10102 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato **UFFICIO/I RESPONSABILE** Ispettivo **AZIONI** In data 26.02.2013 il Mise ha approvato la proposta di piano esecutivo dei controlli da realizzare nell'ambito di una nuova convenzione per la sicurezza e la vigilanza sul mercato (CCIAA–Unioncamere nazionale), per il biennio 2013-2014. L'attuazione del piano dei controlli ha avuto avvio nel 2013 e sarà completata, come da programma convenuto, entro il 2014. Nell'ottica di dare continuità nel tempo ad alcune attività avviate nell'annualità precedente, proseguono i controlli nel settore dei prodotti tessili. A questa tipologia di controlli si affianca quella nell'ambito del settore orafo mediante il completamento dei controlli avviati nel 2013 su alcune posizioni da definire, posizioni già oggetto dei primi controlli in carenza di indicazioni tecniche, giuridiche ed operative. Al termine di questa operazione di revisione e controllo sarà predisposto un regolamento interno (ovvero un documento contenente linee guida), allo scopo di definire le prassi operative più importanti in materia di orafi e relative attività di controllo. In sede di prima applicazione delle vigenti disposizioni normative, sarà predisposto anche regolamento per il riconoscimento dei laboratori autorizzati ad effettuare le verifiche periodiche sugli strumenti nazionali (distributori carburanti e autobotti)	**RISULTATI ATTESI** **1)** Visite ispettive per controlli a campione (non previsti da convenzione nazionale Mise-Unioncamere), in materia di prodotti tessili **2)** Controlli previsti nell'ambito della convenzione Mise-Unioncamere per il biennio 2013-2014: **3)** Completamento entro l'anno dei casi non definiti in materia di controlli su orafi per mancanza di disposizioni e/o indicazioni uniformi dell'Unione nazionale (attività avviata nell'anno 2013, ca. 20 posizioni) **4)** Predisposizione di una scheda collocata nell'area G relativa alle prassi attuate in sede di applicazione delle disposizioni in materia di orafi e relativi controlli **5)** Predisposizione regolamento per il riconoscimento dei laboratori autorizzati ad effettuare le verifiche periodiche sugli strumenti nazionali (distributori carburanti e autobotti)	**TARGET** **1)** N. 5 visite ispettive per controlli a campione (non previsti da convenzione nazionale Mise-Unioncamere), in materia di prodotti tessili **2)** nr. 2 in materia di giocattoli; n. 1 in materi adi vigilanza sul mercato; n. 2 in materia di vigilanza su strumenti nazionali e Nawi verificati dai laboratori; n. 2 sugli strumenti Mid verificati dai laboratori **3)** Completamento entro l'anno dei casi non definiti in materia di controlli su orafi per mancanza di disposizioni e/o indicazioni uniformi dell'Unione nazionale (attività avviata nell'anno 2013, ca. 20 posizioni) **4)** Predisposizione di 1 scheda collocata nell'area G relativa alle prassi attuate in sede di applicazione delle disposizioni in materia di orafi e relativi controlli **5)** Predisposizione regolamento
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO B1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 20.000,00** **euro 30.000,00** **euro 0,00**

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE
OBIETTIVO STRATEGICO C1	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE

INDICATORE STRATEGICO DI OUTPUT	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Crescita della cultura manageriale: **aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera -** confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 197,33 domande di iscrizione compreso progetto Giove)	la media annuale periodo 2010-2013 è pari a n. 258,5 domande di iscrizione	>= di 197,33	>= di 200	>= di 200

INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica): **Tempestività valutazione pratiche pervenute**	N. 2 progetti finanziati	Valutazione domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	Valutazione domande dei laboratori e dell'alta formazione entro 20 giorni dalla richiesta.

PROGRAMMA C101	INIZIATIVE PER INCREMENTARE LA SOLIDITÀ DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE. Comprende iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO C10101 Formazione manageriale **UFFICIO/I RESPONSABILE** Sviluppo imprenditoriale **AZIONI** Il progetto comprende le attività formative finalizzate a qualificare le capacità manageriali delle imprese del territorio, al fine di migliorare l'organizzazione aziendale, il controllo di gestione, il marketing, la trasformazione giuridica, a supportare il ricambio generazionale, il processo di internazionalizzazione, la formazione specialistica per i distretti ed i sistemi economici locali, nonché la formazione di carattere tecnica collegata ai temi dell'edilizia sostenibile e della gestione delle imprese turistiche e culturali. Tali percorsi formativi sono progettati ad hoc anche per le imprese neo-costituite. L'attività formativa sul tema della bioedilizia e dell'edilizia sostenibile parte dalla capitalizzazione dei risultati del triennio 2010-2012, nel più ampio quadro della progettazione comunitaria, che ha visto la Camera impegnata come partner nel progetto EIE - Ree_Trofit. Il progetto conclusosi nel maggio 2013 ha prodotto un modello formativo standard posto all'attenzione delle autorità europee per l'eventuale certificazione. Nel corso del 2013 questa specifica attività formativa andrà a colmare la richiesta per la formazione di ulteriori tecnici. L'attività formativa manageriale e quella per le neo imprese trova nuove sinergie con il nascente Incubatore gestito da Lucca Intec: la collaborazione consiste nella progettazione e realizzazione di percorsi formativi ad hoc per piccoli gruppi di imprese innovative ad alto potenziale di crescita e/o l'assistenza specializzata per tematiche collegate all'impresa innovativa. Per alcuni di questi temi (edilizia sostenibile, turismo, etc.), infine, vengono organizzati seminari di sensibilizzazione e/o approfondimento dedicati a temi innovativi o a progetti in corso (bioedilizia, risparmio energetico, sistema turismo). Si sottolinea l'integrazione tematica con alcune delle attività proposte dall'Eurosportello.	**1)** Aumento della domanda di cultura manageriale nel I° semestre 2014 rispetto al I° semestre 2013. **2)** Presentazione al dirigente di una proposta di rimodulazione dei costi dei corsi di formazione manageriale, diretta a pareggiare i costi esterni con le entrate, proposta da presentare in seguito al D.L. 90/2014. **3)** Attuazione azioni progetto sullo sviluppo sostenibile (FP2013_UN126), subordinatamente allo stanziamento budget ed approvazione, da parte di Dirigente e Caposervizio, del programma di dettaglio e tempistica inviati da Dirigente e Caposervizio all'ufficio. **4)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.).	**1)** Aumento della domanda di cultura manageriale nel I° semestre 2014 rispetto al I° semestre 2013. **2)** Presentazione al dirigente di una proposta di rimodulazione dei costi dei corsi di formazione manageriale, diretta a pareggiare i costi esterni con le entrate, proposta da presentare in seguito al D.L. 90/2014. **3)** Attuazione azioni Progetto sullo sviluppo sostenibile (FP2013_UN126), subordinatamente allo stanziamento budget ed approvazione, da parte di Dirigente e CS, del programma di dettaglio e tempistica inviati da Dirigente e CS all'ufficio. **4)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.).
PROGETTO C10102 Sostegno alle strutture per l'Alta formazione **UFFICIO/I RESPONSABILE** Servizio Promozione e sviluppo imprese **AZIONI** Il sistema formativo lucchese si è strutturato nel tempo consolidando la presenza di significative esperienze universitarie e post universitarie di alta formazione. L'istituto superiore di studi universitari IMT; i corsi in scienze del turismo della Fondazione Campus convenzionati con l'Università di Pisa; i Master di Celsius trovano nei finanziamenti erogati dalla Fondazione Lucchese per l'Alta Formazione e la Ricerca un'unica regia strategica capace di ottimizzare le risorse e l'offerta. La partecipazione alla Fondazione consente quindi alla Camera di Commercio di operare rappresentando i fabbisogni formativi dei settori economici e la loro evoluzione.	**RISULTATI ATTESI** **1)** Concessione dei contributi all'Alta Formazione	**TARGET** **1)** Concessione dei contributi all'Alta Formazione entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO C1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 254.480,00** **euro 102.600,00** **euro 0,00**

PRIORITA' C	**FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE**			
OBIETTIVO STRATEGICO C2	CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA			
INDICATORE STRATEGICO DI OUTPUT	**STATO al dicembre**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori: confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (Media 2007-2009: n. 85 domande di iscrizione escluso progetto Giove)	media periodo 2010-2013 pari a n. 126,5 domande di iscrizione	>= 85	>= 90	>= 95
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME	**STATO al dicembre**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi di formazione camerali : confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 10 aperture pari al 15,87%)	media periodo 2010-2013 pari a n. 6,96 aperture	>=10	>8	>=12
PROGRAMMA C201	SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Comprende iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			
QUADRO OPERATIVO				
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO C20101 Sportello Nuove Imprese e finanziamenti agevolati **UFFICIO/I RESPONSABILE** Sviluppo Imprenditoriale **AZIONI** Il progetto comprende i servizi erogati per il sostegno agli aspiranti imprenditori nell'avvio di una nuova attività (Sportello Nuove imprese), i servizi di informazione sulle opportunità di finanziamento (Sportello Finanziamenti agevolati), nonchè la gestione diretta di contributi camerali alle PMI di sostegno alla liquidità e per favorire il processo di aggregazione attraverso lo strumento del contratto di rete. Lo Sportello Nuove imprese, in particolare, offre assistenza e dà informazioni sull'iter burocratico per l'avvio di nuove attività ed organizza corsi di formazione sia trasversali (Orienta) che settoriali (job creation). Lo Sportello Finanziamenti agevolati dà informazioni sulle opportunità di finanziamento comunitarie, nazionali, regionali e locali sia agli aspiranti imprenditori che alle imprese già costituite. Entrambi gli Sportelli trovano nuove sinergie con il nascente Incubatore gestito da Lucca Intec: progettazione e realizzazione di percorsi formativi ad hoc per piccoli gruppi di aspiranti imprese innovative ad alto potenziale di crescita e/o l'assistenza specializzata per tematiche collegate all'impresa innovativa. L'attività di disseminazione e diffusione delle opportunità di finanziamento è svolta, oltre che dallo Sportello, anche mediante l'invio di newsletter mirate e attraverso l'organizzazione di seminari ad hoc, in collaborazione con la Regione Toscana e Sviluppo Italia. Il progetto comprende inoltre, la partecipazione ad iniziative organizzate da terzi che favoriscono l'incontro tra l'offerta e la domanda di lavoro, la diffusione della cultura di impresa nel mondo scolastico, nonchè le attività a sostegno della creazione e della gestione d'impresa al femminile.	**1)** Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate. **2)** SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggio sui fruitori dei servizi e sulle aperture in seguito alla partecipazione dei corsi camerali. **3)** Gestione dei progetti, delle scadenze, delle criticità nelle modalità e nei termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.). **4)** Redazione di un nuovo Regolamento per il CIF **5a)** Avvio e messa a regime della nuova piattaforma IC per la gestione dei Regolamenti contributi camerali - AGEF - in modalità telematica **5b)** modifica Regolamento Reti d'impresa con introduzione novità legislative e tecniche e invio per approvazione in Giunta **5c)** formazione del personale camerale; formazione delle aziende, dei professionisti, delle associazioni e altre istituzioni		**1)** Monitoraggio domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate. **2)** SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggiosemestrale sui fruitori dei servizi e sulle aperture in seguito alla partecipazione dei corsi camerali. **3)** Gestione dei progetti, delle scadenze, delle criticità nelle modalità e nei termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.). **4)** Redazione nuovo Regolamento per il CIF, entro marzo. **5a)** avvio utilizzo della modalità Pratica Telematica (Agef) dal 1° luglio. **5b)** modifica Regolamento Reti d'impresa e invio per l'approvazione in Giunta entro aprile **5c)** formazione personale camerale entro maggio; formazione aziende, professionisti, associazioni e altre istituzioni entro giugno	
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO C2	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 57.500,00** **euro 47.500,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' C	**FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE**				
OBIETTIVO STRATEGICO C3	FAVORIRE LO SVILUPPO D'IMPRESA				
INDICATORE STRATEGICO DI OUTCOME		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita		aziende oggetto di scouting n. 80	>= 50 aziende, in collaborazione con l'incubatore.	>= 50 aziende, in collaborazione con l'incubatore.	>= 50 aziende, in collaborazione con l'incubatore.
PROGRAMMA C301	SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA. Riguarda la partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita. Comprende, inoltre le azioni camerali a sostegno dell'impresa locale. (Programma modificato con Delibera di Consiglio n. 9 del 05 novembre 2011)				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2014		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO C30101 Sostegno allo sviluppo d'impresa ed alle imprese innovative ed alto potenziale di crescita **UFFICIO/I RESPONSABILE** Sviluppo imprenditoriale - Dirigente Area Promozione e sviluppo per le imprese **AZIONI** Il progetto è finalizzato a sviluppare servizi e strumenti finanziari trasversali per lo sviluppo e la gestione d'impresa - sportello business plan, sostegno a progetti di sviluppo ed alla liquidità - e servizi e strumenti più specificamente diretti alle imprese innovative ad alto potenziale di crescita. Per queste ultime, infatti, l'incubatore localizzato presso il Polo tecnologico Lucchese, gestito da Lucca Intec, costituisce l'occasione per un rafforzamento quantitativo e qualitativo dei servizi camerali già erogati con il brand "Lucca Innova", ovvero scouting di imprese innovative, assistenza dell'imprenditore nella redazione di B.P., creazione di network tra imprese e di scambi di esperienze (anche grazie alla partecipazione camerale al Club imprese innovative), organizzazione di business matching e di elevator pitch. Coerentemente con gli indirizzi di Unioncamere saranno attivate misure finalizzate all'abbattimento di interessi su microfinanziamenti o programmi di erogazione di contributi in conto capitale ad aspiranti imprenditori. Sarà poi valutata la possibilità di sostenere la promozione di piattaforme di crowd funding. Inoltre si ritiene di attivare per l'anno 2014 un nuovo strumento finanziario analogo al micro-credito da convnezionarsi con il sistema bancario locale.					
		1) Regolamento per sostegno alle start up sui servizi erogabili all'impresa (sportello, formazione, credito), in linea con le prescrizioni del Fondo Perequativo (FP2013_UTCMISE176) e della pratica telematica **2)** Microcredito: allineamento del Regolamento in base alle prescrizioni del Fondo Perequativo (FP2013_UTCMISE177) e della pratica telematica, previa decisione della Giunta Camerale di attivare la misura di agevolazione per il 2014. **3a)** Redazione di un programma di seminari di interesse per le imprese del Polo Tecnologico, progettato con la collaborazione del Polo e dell'ufficio Brevetti e marchi: entro aprile. **3b)** Attuazione programma seminari.		**1)** Regolamento per sostegno alle start up sui servizi erogabili all'impresa: redazione del bando entro aprile. **2)**Microcredito: allineamento del Regolamento in base alle prescrizioni del Fondo Perequativo (FP2013_UTCMISE177) e della pratica telematica, previa decisione della Giunta Camerale di attivare la misura di agevolazione per il 2014. **3a)** Redazione programma seminari di interesse per le imprese del Polo Tecnologico: entro aprile. **3b)** Attuazione programma seminari: a seguito del D.L. 90/2014, verrà reralizzato un solo seminario.	
Da qui il secondo progetto, che va a completare il primo, che nasce come programma di accelerazione e incubazione d'impresa: esso offre all'imprenditore l'assistenza di figure specializzate (tutors, manager etc.) per il consolidamento dell'idea innovativa e del piano industriale e mira anche a creare network di contatti industriali, professionali e di potenziali investitori privati. Ad integrare e qualificare l'intervento, poi, si aggiungano le sinergie attivate ed in corso di attivazione attraverso la sigla di vari protocolli/accordi tra la Camera, Lucca Intec ed Istituti di ricerca, Università, altri incubatori sul territorio (vd. accordo con IMT, Assefi, CNR, Incubatore di Gramolazzo, UNIPI, Polo tecnologico di Capannori etc.).		**4)** Gestione dei progetti, delle scadenze, delle criticità nelle modalità e nei termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.).		**4)** Gestione dei progetti, delle scadenze, delle criticità nelle modalità e nei termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.).	
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO C3		**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 81.000,00** **euro 63.000,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE			
OBIETTIVO STRATEGICO C4	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE			
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Polo Tecnologico Lucchese: avvio operatività all'interno del primo lotto; completamento del secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità; realizzazione terzo lotto e sistemazione area circostante; sistemazione delle aree fra gli edifici primo e secondo lotto, previa acquisizione disponibilità; partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area e completamento funzionale del progetto. Realizzazione Polo della nautica a Viareggio e relativa operatività.	avviata operatività incubatore e acceleratore nel primo e secondo lotto; ottenuto contributo dalla regione Toscana sui progetti per terzo lotto + area circostante e per Polo della Nautica	POLO TECNOLOGICO **1a)** aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva **1b)** Avvio ai lavori **2)** Progettazione definitiva area esterna nel suo complesso: 31 ottobre **2)** POLO NAUTICA: Aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva	POLO TECNOLOGICO completamento del progetto: ultimazione lavori III lotto e dell'area circostante i tre lotti.. **2)** POLO NAUTICA: avvio attività	POLO TECNOLOGICO 1) collaudo lavori 2) avvio operatività III lotto ======
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Partecipazione ai Gdl del progetto "Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali" (capo fila Comune di Lucca)	Il progetto è in attesa dell'avvio lavori di ristrutturazione da parte del Comune di Lucca.	Attuazione accordi per la gestione del progetto	Attuazione accordi per la gestione del progetto	
INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura: completamento della struttura e avvio operatività soggetto	Capofila progetto Comune di Capannori; si sono verificati ritardi rispetto al cronoprogramma per la realizzazione dei lavori. Attualmente la costruzione dell'immobile è in fase di completamento.	Prima operatività della struttura.	Funzionamento a regime della struttura.	======

INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta: operatività soggetto entro il 2012 e gestione soggetto	La struttura è stata completata nel 2010; operatività soggetto aprile 2011; 2012: inaugurazione ufficiale struttura e prima fase sperimentale di attività. Incontri con il Comitato MUSA e definizione prima strategia di gestione e promozione.	Completamento dei contenuti artistici e architettonici del Mu.S.A.	Prosecuzione delle attività e predisposizione del bando di gara per l'affidamento della gestione.	======

INDICATORE STRATEGICO DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	siglato il DOS (Documento di Orientamento Strategico) nel febbraio 2012	Estensione modello unico organizzativo al Centro competenze per l'innovazione nei beni culturali ed al Polo tecnologico per la nautica	Estensione modello unico organizzativo al Centro competenze per l'innovazione nei beni culturali ed al Polo tecnologico per la nautica	=======

PROGRAMMA C401	INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE. Riguarda l'avvio dell'attività del Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e anche il completamento dei lavori: conclusione della costruzione degli edifici, sistemazione delle aree esterne e partecipazione alla realizzazione del master plan complessivo; la partecipazione alla realizzazione della sezione del PTL dedicata all'innovazione nei beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento della realizzazione del Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura e la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici – Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE SEGRETARIO GENERALE

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO C410101 (sospeso) Polo Tecnologico Lucchese **UFFICIO/I RESPONSABILE** Dirigente area Amministrazione e personale **AZIONI** **1)** Ampliamento Polo Tecnologico Lucchese: progettazione esecutiva del terzo edificio in cui si svilupperà il Polo Tecnologico e relativo inizio lavori **2)** Sistemazione Area antistante gli edifici: progettazione definitiva della sistemazione dell'area nel suo complesso, previo acquisto dalla società Fiere e Congressi o accordo su messa in nostra disponibilità **3)** Polo Nautica - Viareggio: progettazione esecutiva e inizio lavori, previa verifica ed eventuale revisione del progetto, in accordo con Amministrazione Provinciale, originario soggetto attuatore **4)** Centro qualità carta: monitoraggio e rendicontazione nei termini definiti da Artea **5)** Supervisione e eventuali aggiornamenti del piano degli investimenti di Lucca Intec e dei fabbisogni della società, in coordinamento con gli strumenti di programmazione economica della Camera	**1a)** aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante **1b)** Avvio ai lavori **2)** Progettazione definitiva area esterna nel suo complesso **3)** Aggiudicazione definitiva lavori da parte della Stazione Appaltante **4)** Monitoraggio e rendicontazioni progetto **5)** Verifica ed eventuale aggiornamento Piano Investimenti	**1a)** entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva **1b)** Avvio ai lavori **2)** Progettazione definitiva entro 31 ottobre **3)** entro 270 gg dal Decreto regionale di approvazione definitiva **4)** Monitoraggio e rendicontazioni progetto **5)** Verifica ed eventuale aggiornamento Piano Investimenti
PROGETTO C410105 Azioni a sostegno della creazione e gestione di infrastrutture di servizio **UFFICIO/I RESPONSABILE** Politiche e conomiche e infrastrutture **AZIONI** Monitoraggio delle possibili fonti di finanziamento per i progetti volti a creare infrastrutture di servizio o per la realizzazione/miglioramento di aree produttive ecologicamente attrezzate; relativa diffusione delle informazioni agli uffici interessati, al Segretario Generale e agli stakeholder di riferimento (Associazioni di categoria, Centri servizi, Consorzi, altri soggetti della provincia). Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	**1)** monitoraggio strumenti agevolativi e segnalazione tempestiva dei bandi di interesse agli uffici competenti, al Segretario Generale e agli stakeholder di riferimento **2)** Informazioni tempestive al Segretario Generale a supporto della definizione di un modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	**1)** monitoraggio e segnalazione tempestiva entro 5 gg dalla pubblicazione del bando - report finale. **2)** Informazioni tempestive al Segretario Generale - report finale.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO C4	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 1.450.000,00**

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE			
OBIETTIVO STRATEGICO D1	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Rete provinciale progettazione comunitaria interistituzionale: sviluppo	N. riunioni e incontri tecnici: 21 nel periodo 2010/13; progetti del sistema camerale finanziati n. 3 (n. 2 nel 2012; n. 1 nel 2013)	organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento nel triennio 2012-2014	presentazione di almeno 1 progetto ammesso a cofinanziamento	presentazione di almeno 1 progetto ammesso a cofinanziamento
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 1422 imprese)	la media del triennio 2010-2013 è di 1424 imprese	> 1422 imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	> 1422 imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	> 1422 imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio (obiettivo a valenza trasversale)	2010: 3.500.000,00 2011: 1.469.000,00 2012: 7.313.000,00 2013: 812,942,00	attrazione di risorse per un valore complessivo di euro 10.000.000 nel periodo 2010-2015	attrazione di risorse per un valore complessivo di euro 10.000.000 nel periodo 2010-2015	attrazione risorse per un valore complessivo di euro 800,000
PROGRAMMA D101	PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE. Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.			
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE			
QUADRO OPERATIVO				
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO I progetti contenenti i target annuali relativi a questa priorità strategica sono in parte nella priorità D4 e per il resto diffusi in altre priorità avendo valenza trasversale **UFFICIO/I RESPONSABILE**				
AZIONI				
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO D1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO D2	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento numero domande di brevetto presentate dalle imprese lucchesi: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 88 domandedi brevetto presentate da persone fisiche o imprese residenti a Lucca - banca dati UIBM)	La media 2010-2013 è di 68 domande di brevetto	>= 88	>= risultato anno n-1	>= risultato anno n-1

INDICATORE DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca mediante la stipula di accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)	3 accordi stipulati	Stipula di almeno 2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico nel triennio 2012-2015	Stipula di almeno un accordo con istituti universitari, centri di ricerca, centri poer il trasferimento tecnologico nel triennio 2012 – 2015.	======

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico) confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: 4,67 pari a n. 14 progetti in termini assoluti per il triennio)	La media 2010-2013 è 3, pari a 12 progetti	>= alla media 2010-2013	>= alla media 2010-2014	>= alla media 2010-2015

PROGRAMMA D201	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO. Comprende le iniziative tese a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc..
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO D20101 Innovazione e proprietà industriale **UFFICIO/I RESPONSABILE** Brevetti e marchi **AZIONI** Il progetto si propone di promuovere l'innovazione e il TT nelle PMI e nelle micro imprese della provincia con azioni di sensibilizzazione, formazione, assistenza e partecipazione a progetti locali, regionali, nazionali condivisi con istituzioni, centri servizi, università e imprese. Continua, in questo ambito, l'attività di scouting, ascolto e ricerca delle soluzioni per la soddisfazione dei fabbisogni tecnologici delle PMI, svolta in raccordo con l'Unione Regionale (anche nell'ambito dei progetti del FP) e con la collaborazione di Lucca Intec. La collaborazione con Lucca Intec mira inoltre ad instaurare sinergie con il sistema della ricerca e del TT e a rafforzare il networking tra il sistema della ricerca e le imprese stesse. Coerentemente con gli indirizzi di Unioncamere sarà posta attenzione ad azioni di promozione dei sevizi ICT resi disponibili anche mediante accesso alla Banda Larga in considerazione dell'oramai raggiunta conclusione dell'infrastruttura provinciale. Il progetto comprende anche lo studio e realizzazione di servizi ed eventi studiati ad hoc per le imprese innovative, rispondendo direttamente alla richiesta di loro fabbisogni. Inoltre, il progetto comprende la partecipazione insieme a Lucca Intec e a Lucense ai lavori della rete regionale dei Poli scientifici e degli incubatori per lo sviluppo di progettualità e la partecipazione a bandi di finanziamento. Prosegue l'attività a sostegno della tutela della proprietà industriale con i servizi di assistenza e consulenza, gli interventi di diffusione della cultura brevettuale. Si introducono nuove iniziative di sostegno, in linea con le indicazioni che provengono da Unioncamere Nazionale, alle PMI per promuovere la diffusione delle tecnologie digitali e l'uso di strumenti avanzati di ICT e attività di diffusione di tecnologie digitali per favorire l'uso di servizi innovativi.	**1)** Redazione Regolamento per diffusione tecnologie digitali secondo le prescrizioni del Fondo Perequativo (FP2013_UTCMISE177) e della pratica telematica. **2)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e nei termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.). **3a)** Avvio e messa a regime della nuova piattaforma IC per la gestione dei Regolamenti contributi camerali - AGEF - in modalità telematica **3b)** modifica Regolamento Sicurezza, Qualità e Proprietà industriale e invio per l'approvazione in Giunta entro aprile, con l'introduzione delle novità legislative e tecniche **3c)** formazione personale camerale formazione aziende, professionisti, associazioni e altre istituzioni	**1)** Redazione Regolamento per diffusione tecnologie digitali, entro aprile. **2)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fond. Bancarie etc.). **3a)** avvio utilizzo della modalità Pratica Telematica (Agef) dal 1° luglio. **3b)** modifica Regolamento Sicurezza, Qualità e Proprietà industriale e invio per l'approvazione in Giunta entro aprile, con l'introduzione delle novità legislative e tecniche **3c)** formazione personale camerale entro maggio formazione aziende, professionisti, associazioni e altre istituzioni entro giugno

PROGETTO D20102 Innovazione e trasferimento tecnologico **UFFICIO/I RESPONSABILE** Segretario generale **AZIONI** Comprende le attività tese a promuovere il trasferimento al sistema delle imprese delle tecnologie più innovative, a valorizzare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni della provincia e a diffondere una cultura dell'innovazione. Il progetto si articolerà in due azioni: 1) POLO TECNOLOGICO LUCCHESE: Sostegno all'operatività del Polo Tecnologico Lucchese che si colloca all'interno della più ampia strategia camerale di porsi come soggetto attivo nella politica di intervento regionale a favore della ricerca e del trasferimento tecnologico. Il Polo Tecnologico Lucchese svolge attività di incubazione di imprese innovative, assistenza allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, gestione di aree ed edifici destinate ad ospitarle, partecipazione alle principali reti regionali quali Tecnorete, rete degli incubatori, rete dei poli di innovazione. L'azione del Polo si estrinsecherà anche attraverso la stipula di protocolli/accordi tra la Camera, Lucca Intec ed istituti di ricerca, Università, altri incubatori presenti sul territorio (vd. accordo con IMT, Assefi, CNR, Incubatore di Gramolazzo, Polo Tecnologico di Capannori, UNIPI etc.) e mira altresì a rafforzare il networking tra il sistema della ricerca e le imprese stesse, nonchè il networking tra le imprese operanti nel Polo e altre imprese potenziali partners. Attività cui si dedicherà particolare attenzione è quella dello sviluppo dei rapporti tra imprese insediate e il sistema degli investitori (private equity, venture capital, business angels, ecc...) per permettere lo sviluppo delle idee imprenditoriali.	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
	1a) prosecuzione insediamenti imprese **1b)** realizzazione e rendicontazione dei progetti "Incubatori di impresa" , "Laboratorio qualità carta", "Avviamento Polo Tecnologico Lucchese", finanziati dalla Regione **2a)** progettazione del calendario eventi propri e di terzi da svolgere all'interno del MuSA nel corso del 2014; **2b)** progettazione calendario eventi 2015 (propri e di terzi) **2c)** implementazione contenuti sito: inserimento nuove schede artisti e nuovi contenuti museali e di committenza; **2d)** gestione social media – facebook, youtube, pinterest: report attività; **2e)** incremento relazioni con istituzioni/laboratori e valutazione adesione all'Associazione Nazionale dei Musei di Impresa **2f)** prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata **2g)** programmazione contenuti stabili del Museo reale definendo almeno 2/3 prodotti museali con modalità di realizzazione e di fruizione;	**1a)** almeno 22 imprese insediate complessivamente (incubatore/acceleratore) **1b)** realizzazione e rendicontazione dei progetti "Incubatori di impresa" , "Laboratorio qualità carta", "Avviamento Polo Tecnologico Lucchese", finanziati dalla Regione **2a)** progettazione, entro febbraio **2b)** progettazione entro novembre 2014 **2c)** inserimento n. 100 nuove schede artisti e n. 30 nuovi contenuti museali e di committenza; **2d)** gestione social media – facebook, youtube, pinterest: report attività; **2e)** incremento relazioni con istituzioni/laboratori e valutazione adesione all'Associazione Nazionale dei Musei di Impresa **2f)** risorse in entrata per almeno €12.000; **2g)** programmazione contenuti stabili Museo reale definendo almeno1 prodotto museale con modalità di realizzazione e di fruizione - entro giugno;
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO D2	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 445.370,00** **euro 176.000,00** **euro 0,00**

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO D3	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia (Camera + Lucca Promos)	Proposte di tutte le componenti economiche e istituzionali interessate raccolte da Camera e Provincia in un unico documento programmatico del territorio inviato a Toscana promozione	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009: partecipazione a fiere, a workshop e a eventi vari, numero utenti Sprint, numero imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione (media 2007/2009: n. 793,67 aziende Camera + Lucca Promos)	La media 2010-2013 è di 773 imprese	>= 793,67	> 793,67	> 793,67

PROGRAMMA D301	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Comprende le azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO D30101 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese **UFFICIO/I RESPONSABILE** Promozione interna ed estera		
AZIONI Supportare il processo di internazionalizzazione delle imprese che si affacciano per la prima volta sui mercati esteri e di quelle che già vi operano tramite una maggiore diffusione dei servizi offerti dall' Ufficio Promozione e l'organizzazione di collettive in fiere di carattere internazionale, con abbattimento parziale dei costi; creazione di gruppi di imprese per la penetrazione di mercati esteri in sinergia con altre istituzioni camerali, erogazione di contributi per la partecipazione a mostre e fiere all'estero di carattere internazionale; organizzazione di seminari informativi su normative e procedure legate al commercio estero, su paesi esteri di potenziale interesse; ricerca partner commerciali esteri tramite la rete delle Camere di Commercio Italiane all'estero, gli uffici Ice, e banche dati; risposta a quesiti in materia di internazionalizzazione direttamente o tramite i consulenti dello sportello Sprint. La fase di programmazione chiusasi a settembre dopo ampia concertazione con il sistema economico e istituzionale locale troverà nell'anno 2014 piena applicazione anche per tramite del lavoro di Lucca Promos, che tra i propri obiettivi vedrà anche la realizzazione di azioni di avvio e promozione del Convention Bureau. Al fine di facilitare la verifica degli obiettivi sarà definito e applicato un sistema di monitoraggio finalizzato a comprende l'esito delle azioni previste.	**1)** Monitoraggio n. imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione: partecipazione a fiere, eventi, n. utenti Sprint, n. imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione. **2)** Attuazione azioni progetto scouting export secondo le prescrizioni del Fondo Perequativo, subordinatamente allo stanziamento budget e approvazione, da parte di Dirigente e CS, del programma di dettaglio e tempistica azioni da attuare. **3)** Estrazione/analisi imprese che richiedono contributi fiere all'estero, che partecipano agli eventi organizzati da Lucca Promos (dalla stessa fornito) e richiesta dati anche a Toscana Promozione **4)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, UN, Fondazioni Bancarie etc.). **5a)** Avvio e messa a regime della nuova piattaforma IC per la gestione dei Regolamenti contributi camerali - AGEF - in modalità telematica **5b)** modifica Regolamento Fiere all'estero e Consorzi export con l'introduzione delle novità legislative e tecniche **5c**) formazione personale camerale; formazione aziende, professionisti, associazioni e altre istituzioni	**1)** Monitoraggio imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione: superamento dei risultati 2013. **2)** Attuazione azioni progetto **3)** valutazione degli orientamenti interni e di una comunicazione esterna dei risultati: report finale **4)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e nei termini previste dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti **5a)** avvio utilizzo della modalità Pratica Telematica (Agef) dal 1° luglio. **5b)** modifica Regolamento Fiere all'estero e Consorzi export invio per l'approvazione in Giunta entro aprile **5c**) formazione personale entro 30/5; formazione aziende, professionisti, associazioni e altre istituzioni entro 30 giugno

PROGETTO D30102 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos **UFFICIO/I RESPONSABILE** Lucca Promos **AZIONI** La Camera, allo scopo di rafforzare la presenza del sistema locale delle imprese sui mercati esteri favorendo lo sviluppo dei processi di internazionalizzazione e di cooperazione internazionale, integra il proprio operato con una forte azione sinergica con la società partecipata all'80% Lucca Promos. **1)** La spinta all'internazionalizzazione del tessuto economico locale riguarda soprattutto i settori agroalimentare e ortoflorivivaistico, nautico, cartario ed imballaggi, lapideo, calzaturiero, artigianato artistico e turismo ed avviene attraverso le seguenti azioni: a) organizzazione di missioni mirate nei mercati esteri; b) accoglienza di delegazioni estere ed organizzazione di incontri bilaterali; c) visite aziendali sul territorio da parte di operatori stranieri; d) partecipazione a fiere ed eventi all'estero. **2)** Intensa attività di stimolo alla partecipazione del territorio a progetti a valere su risorse regionali, nazionali, comunitarie ed internazionali, anche tramite la promozione e l'organizzazione diretta di tali progetti. Dal costante monitoraggio dei bandi nasce l'attività di presentazione di proposte progettuali, l'attività di gestione e di rendicontazione finanziaria dei progetti approvati e finanziati. **3**) Alla luce delle Linee guida elaborate da Unioncamere nazionale per l'applicazione alle Camere della Riforma Brunetta, nelle quali viene spesso specificato che il ciclo di gestione delle performance è riferito al cosiddetto "sistema allargato" ovvero l'insieme degli enti strumentali dell'Ente camerale, comprese le società esterne rispetto alle quali l'Ente ha un ruolo rilevante di governo, continua anche nel 2014 il sistema integrato di programmazione attività e di monitoraggio sullo stato di avanzamento dei progetti della partecipata, inseriti nella RPP 2014 camerale. Continua, anche per quest'anno l'attività di monitoraggio trimestrale, nonchè l'implementazione dei dati sul Data Base unico (CCIAA e LP) per la gestione unitaria dei progetti cofinanziati da terzi.	**RISULTATI ATTESI** **1a)** mantenimento risultati 2013 in merito a: n. complessivo iniziative realizzate; n. aziende/strutture/soggetti pubblici e privati coinvolti n. aziende/operatori/soggetti esteri coinvolti nelle iniziative realizzate **1b)** mantenimento risultati 2013 in merito al n. di iniziative realizzate in compartecipazione con altre istituzioni pubbliche locali/regionali/nazionali **2)** proposte progettuali presentate sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico **3)** alimentazione trimestrale del data base condiviso	**TARGET** **1a)** mantenimento risultati 2013 in merito a: n. complessivo iniziative realizzate; n. aziende/strutture/soggetti pubblici e privati coinvolti n. aziende/operatori/soggetti esteri coinvolti nelle iniziative realizzate **1b)** mantenimento risultati 2013 in merito al n. di iniziative realizzate in compartecipazione con altre istituzioni pubbliche locali/regionali/nazionali **2)** almeno 2 nuove proposte progettuali **3)** alimentazione trimestrale del data base condiviso
PROGETTO D30103 Sostegno all'attività di internazionalizzazione delle imprese svolto da Lucca Promos **UFFICIO/I RESPONSABILE** Segretario generale **AZIONI** La Camera, allo scopo di rafforzare la presenza del sistema locale delle imprese sui mercati esteri favorendo lo sviluppo dei processi di internazionalizzazione e di cooperazione internazionale, integra il proprio operato con una forte azione sinergica con la società partecipata all'80% Lucca Promos e, da ciò discende il sostegno camerale all'operato di Lucca Promos.	**RISULTATI ATTESI** **1a**)mantenimento risultati 2013 in merito a: n. complessivo iniziative realizzate; n. aziende/strutture/soggetti pubblici e privati coinvolti n. aziende/operatori/soggetti esteri coinvolti nelle iniziative realizzate **1b)** mantenimento risultati 2013 in merito al n. di iniziative realizzate in compartecipazione con altre istituzioni pubbliche locali/regionali/nazionali **2)** almeno 2 nuove proposte progettuali presentate sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico **3)** alimentazione trimestrale del data base condiviso	**TARGET** **1a**) mantenimento risultati 2013 in merito a: n. complessivo iniziative realizzate; n. aziende/strutture/soggetti pubblici e privati coinvolti n. aziende/operatori/soggetti esteri coinvolti nelle iniziative realizzate **1b)** mantenimento risultati 2013 in merito al n. di iniziative realizzate in compartecipazione con altre istituzioni pubbliche locali/regionali/nazionali **2)** almeno 2 nuove proposte progettuali sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico **3)** alimentazione trimestrale del data base condiviso
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO D3	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 588.030,00** **euro 1.500,00** **euro 0,00**

PRIORITA' D	**SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE**			
OBIETTIVO STRATEGICO D4	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Mantenimenti/incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 561 imprese)	La media 2010-2013 è di 793 contatti	>= 650	>= 650	>= 650
INDICATORE DI OUTCOME	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Favorire la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile: consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi (Dato 2009: n. 141 certificazioni).	169 aziende con certificazioni	>= 141	>= 141	>= 141
PROGRAMMA D401	L'IMPRESA NELL' EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'Informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.			
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE			

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO D40102 Programmi europei per le PMI **UFFICIO/I RESPONSABILE** Politiche Comunitarie - Eursportello		
AZIONI Mercato Unico e Armonizzazione "Europa 2020", iniziativa politica destinata a svolgere un ruolo fondamentale per il futuro dell'Europa, riconosce e sottolinea la centralità del mercato unico. Per proseguire in linea con le diverse iniziative attinenti al mercato unico previste dalla strategia e sviluppate a livello delle istituzioni europee, si intende sviluppare, per l'anno 2014, una serie di azioni ed attività per proseguire nel processo di unificazione del mercato interno. Si intende agire, in particolare, su specifiche aree tematiche ritenute strategiche sia per la finalità suddetta, sia nell'ottica di fornire sostegno alle imprese nell'individuazione di strumenti utili ad affrontare e superare l'attuale momento di crisi- Appalti pubblici internazionali: il settore degli appalti pubblici è cruciale per lo sviluppo del mercato unico europeo se si considera che da solo rappresenta circa il 16% del PIL dell'Unione europea e che ogni anno nell'Unione europea le amministrazioni aggiudicatrici pubblicano appalti di forniture e lavori per un valore di oltre 300 Miliardi di euro. L'accesso ad un sistema di appalti armonizzato a livello europeo rappresenta quindi, un'importante opportunità commerciale, soprattutto per le piccole e medie imprese che vogliano sviluppare il proprio mercato di riferimento oltre i confini nazionali. L'Ufficio intende attivare, su tale argomento, iniziative di comunicazione ed informazione per promuovere e favorire la partecipazione delle imprese locali alle gare d'appalto fornendo anche informazioni utili sugli strumenti di assistenza esistenti.- - Cooperazione europea: l'Ufficio ritiene importante ampliare le attività di promozione del programma Erasmus for Young Entrepreneurs già lanciato con successo nel 2013 per far conoscere maggiormente a giovani imprenditori e/o aspiranti tali, le opportunità offerte dal programma in termini di forme di collaborazione, condivisione di esperienze e competenze nonché di cooperazione commerciale con imprese già affermate in ambito europeo. L'attività di promozione passerà attraverso iniziative di informazione ed una più stretta collaborazione con il Centro Studi "Cultura Sviluppo", promotore del Consorzio "Mobilità Imprenditoriale per l'Erasmus".	**1)** Appalti pubblici comunitari e internazionali: Attività di informazione e comunicazione per favorire l'accesso delle PMI alle gare **2)** Cooperazione europea: iniziative di informazione assistita e diffusione programma anche tramite contatti ed eventuali accordi ad hoc con il Centro Studi Cultura e Sviluppo (promotore del Consorzio "Mobilità Imprenditoriale per l'Erasmus"), per dffondere la conoscenza di Erasmus for Young Entrepreneurs e delle sue opportunità presso le imprese **3)** Armonizzazione tecnica: Interventi di aggiornamento/informazione e comunicazione sui temi più attuali relativi al funzionamento del mercato unico **4)** Economia del Web – interventi finalizzati alla formazione/informazione e assistenza alle imprese sulla Net Economy, Web 2.0, ICT, qualificazione e aspetti legali dell'e-commerce e attività on-line **5)** SME WEEK - Partecipazione alla Settimana europea delle PMI tramite una Campagna di comunicazione e promozione dell'iniziativa e la pianificazione/realizzazione di un evento, previo accreditamento presso la Commissione europea	**1)** Appalti pubblici comunitari e internazionali: almeno 3 interventi mirati **2)** Cooperazione europea: almeno 4 iniziative **3)** Armonizzazione tecnica: almeno 4 interventi **4)** Economia del Web: almeno 7 interventi **5)** SME WEEK: almeno 2 interventi

Armonizzazione tecnica: nell'ambito di questa area, fondamentale in termini di attuazione del mercato unico, sono previste azioni e interventi di informazione e aggiornamento, sia rivolte direttamente alle imprese che alle associazioni di categoria e consorzi della provincia, aventi ad oggetto gli standard per la libera circolazione dei prodotti- Partecipazione attiva del mondo delle imprese al processo decisionale/politico delle Istituzioni europee. La Commissione europea ha avviato da tempo un sistema per stimolare la partecipazione diretta delle imprese e delle loro organizzazioni rappresentative, al processo politico europeo e far sì che le decisioni delle istituzioni comunitarie possano tener conto in maggior misura dell'esperienza concreta degli operatori economici operanti nel Mercato Interno in fase di predisposizione di nuove normative o di revisione di quelle esistenti.In questo ambito saranno evidenziate le consultazioni pubbliche ritenute più interessanti per le imprese locali tramite pubblicazione sulla pagina ad hoc del sito camerale (che già riporta il link al portale "Consultazioni" della Commissione europea) e nella Newsletter mensile.	**6)** Fondi UE centralizzati 2014-2020 opportunità per le imprese e stakeholders **7)** Ultime dall'UE: prosecuzione monito-raggio e alerting on-line e consultazioni pubbliche sulle principali novità/opportunità comunitarie rivolte a imprese, consorzi e associazioni/Rete provinciale di progettazione comunitaria/Utenti interni	**6)** Fondi UE centralizzati 2014-2020 opportunità per le imprese e stakeholders: Azioni di supporto al Dirigente per la gestione dei lavori della rete e organizzazione di almeno 5 incontri: Report finale attività svolte **7)** Ultime dall'UE: almeno 24 elaborazioni prodotte
"L'Eurosportello Informa".Competitività, Innovazione e Ricerca. In linea con la strategia Europea 2020 e con uno dei punti chiave dell'Atto per il Mercato Unico II, si prevedono interventi a sostegno di una crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva. In quest'ottica l'intento è quello di proseguire, per il 2014, con le attività ispirate dall'Agenda Digitale che incentivino il ricorso delle imprese agli strumenti offerti dall' "economia del Web" ed alle tecnologie informatiche. Nell'ottica di un obiettivo "globale" identificabile come "Internet Facile", saranno realizzate iniziative di informazione e aggiornamento nonché di assistenza e primo orientamento per i-La promozione e la qualificazione del Commercio elettronico , ricorso a strumenti di comunicazione elettronica, semplici e che prevedono modesti investimenti economici, adozione di strategie e strumenti Web 2.0. Anche nel 2014, peraltro in concomitanza con il 25esimo anniversario dell'Eurosportello, sarà organizzata la partecipazione alla "SME Week" (Settimana europea delle PMI) nell'all'ambito della quale sarà realizzato un evento per informare operatori sulle forme di aiuto e sostegno dell'UE per le PMI o piccole e medie imprese. Si intende peraltro dare ampio spazio alla promozione e alla comunicazione delle novità legate ai nuovi strumenti comunitari per ricerca, innovazione e competitività previsti dalla nuova programmazione 2014-2020 anche in collaborazione con organismi istituzionali di informazione e/o gestione a livello nazionale dei singoli programmi.Proseguirà l'attività di promozione degli incontri della rete provinciale di progettazione comunitaria per garantire la circolarità di informazioni e conoscenze nonché il confronto sull'approccio alla programmazione comunitaria 2014-2020) in relazione ai macrotemi di interesse per il territorio.		
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO D40103 Sviluppo sostenibile **UFFICIO/I RESPONSABILE** Politiche Comunitarie - Eursportello **AZIONI** Negli ultimi anni è stata di fatto riconosciuta, a livello comunitario, nazionale e locale, la centralità della tematica della "green economy" intesa come complesso di interventi, azioni e iniziative di carattere politico, economico e normativo per incentivare l'utilizzo di fonti rinnovabili, pratiche di eco-edilizia (con il miglioramento delle prestazioni energetiche degli edifici) nonché l'approccio "ecologico" a tutta la gestione del ciclo di vita del prodotto: progettazione, produzione distribuzione e smaltimento Le azioni in programma per l'anno 2014 per lo Sviluppo Sostenibile sono improntate alla diffusione di una cultura "green" comprensiva di tutti questi aspetti con la realizzazione di interventi di informazione e aggiornamento tramite molteplici strumenti quali il sito camerale, la newsletter "Eurosportello Informa", incontri tecnici, seminari e workshop nonché alerting "mirati" su specifiche esigenze degli stakeholders.L'obiettivo finale è quello di conciliare gli aspetti della la sostenibilità ambientale ed energetica con la crescita economica delle imprese riconoscendo all'approccio "green" un ruolo fondamentale per la competitività.Per quanto riguarda in particolare l'ambito "energia", gli interventi previsti sono peraltro in linea con il patto dei Presidenti delle Camere di Commercio italiane "Un impegno per l'energia sostenibile", documento in materia di energia finalizzato all'adozione, da parte delle Camere di Commercio, di un percorso di sostenibilità energetica e ambientale in linea con le direttive comunitarie.Fra le iniziative da realizzare in ambito energetico si evidenzia la partecipazione alla Settimana Europea dell'Energia Sostenibile (European Sustainable Energy Week) con l'organizzazione di un evento sotto il patrocinio dell'agenzia EACI (Agenzia Esecutiva per la Competitività e l'Innovazione) e con la possibile collaborazione del Ministero dell'Ambiente o di altri organismi preposti alle tematiche ambientali.	**1)** Promozione Settimana Europea dell'Energia (EUSEW): attività di promozione degli obiettivi e delle iniziative previste nel suo ambito **2)** Pianificazione/realizzazione di 1 evento in ambito EUSEW previo accreditamento presso la Commissione e successwiva attività di rendicontazione presso l'EACI **3)** Promozione cultura "Green" fra le PMI: Programmazione e promozione di incontri tecnico-informativi di approfondimento sull'eco-sostenibilità ambientale ed energetica. **4)** Realizzazione di iniziative di comunicazione e aggiornamento sito sulla Green Economy **5)** Progetto EIE – STEEP (Support and Trraining for an Excelllent Energy Efficiency Performance) - Partecipazione alle attività del progetto **6)** Sportello informativo ad indirizzo tecnologico – SITCAM : verifica attività realizzate: 2 report (intermedio e finale)	**1)** Promozione Settimana Europea dell'Energia (EUSEW): almeno 2 interventi **2)** Pianificazione/realizzazione di 1 evento e successwiva attività di rendicontazione presso l'EACI **3)** Promozione della cultura "Green" fra le PMI: Almeno n. 2 incontri **4)** iniziative di comunicazione e aggiornamento sito sulla Green Economy: almeno 5 iniziative **5)** Progetto EIE–STEEP (Support and Trraining for an Excelllent Energy Efficiency Performance): Report attività realizzate **6)** SITCAM: verifica attività realizzate: 2 report (intermedio e finale)
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO D4	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 46.500,00** **euro 38,000,00** **euro 0,00**

PRIORITA' E	**VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO**				
OBIETTIVO STRATEGICO E1	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE				
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata (media 2007/2009: € 5,236,66)		media 2010-2013 € 5.885,00	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno precedente
PROGRAMMA E101	AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.				
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2014		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO E10101 Certificazione e promozione qualità dei prodotti a denominazione **UFFICIO/I RESPONSABILE** Promozione interna ed estera **AZIONI** Il progetto comprende attività di natura anagrafico/certificativa ed attività di promozione orientate al supporto delle produzioni di qualità del settore agroalimentare: gestione della certificazione e tracciabilità del vino (doc, igt) e dell'olio (dop, igp), organizzazione delle attività propedeutiche ai lavori della commissione di degustazione del vino e del comitato di assaggio olio, gestione delle procedure per la certificazione ed il mantenimento del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale.		**1)** Monitoraggio n. di campioni esaminati dal Panel olio e dalla commissione del vino ed eventuali nuove istanze di accesso al controllo propedeutico alla certificazione del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale. **2)** Stesura di nuova convenzione con il nuovo organismo di certificazione dell'olio IGP Toscana.		**1)** Monitoraggio n. campioni esaminati dal Panel olio e dalla commissione vino ed eventuali nuove istanze di accesso al controllo propedeutico alla certificazione del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale. **2)** Stesura di nuova convenzione con il nuovo organismo di certificazione dell'olio IGP Toscana.	
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO E1		**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 21.700,00** **euro 8,200,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO E2	SOSTENERE LA VALORIZZARE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO

INDICATORE DI OUTCOME	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Progettazione di eventi promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc…), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali	Le iniziative di promozione si sono contraddistinte quanto più possibile per l'integrazione tra diversi settori. Nel 2013 sono state realizzate 5 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata

PROGRAMMA E201	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Comprende le azioni di promozione integrata del territorio, dei Centri commerciali naturali, dell'agroalimentare, dell'artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Le attività sono finalizzate alla definizione di una identità del territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o compartecipazioni a iniziative di terzi e alla valorizzazione economica delle risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione del territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO E20101 Iniziative proprie e di contributi di promozione di produzioni tipiche e tradizionali **UFFICIO/I RESPONSABILE**		
PROGETTO E20101 Iniziative proprie e di contributi di promozione di produzioni tipiche e tradizionali **UFFICIO/I RESPONSABILE** Promozione interna ed estera **AZIONI** Il progetto ricomprende: - iniziative compartecipate dalla Camera con contributi erogati a terzi per eventi diretti alla promozione delle produzioni tipiche e tradizionali (valorizzazione e promozione integrata territorio, centri commerciali naturali, agroalimentare, artigianato tradizionale, cultura, turismo etc.). o con contributi in forza di protocolli pluriennali; - iniziative organizzate direttamente dalla Camera (es. partecipazione a fiere, organizzazione eventi, ecc.) per la promozione delle produzioni tipiche e tradizionali (agroalimentare a artigianato tradizionale), per la promozione integrata dell'agroalimentare (compresa la rete del gusto), del turismo, dei beni culturali, del made in Italy, del design e dell'innovazione applicata alle lavorazioni artigianali; - iniziative di primo orientamento e di supporto alle produzioni artigianali orientate all'export; - azioni di promozione del territorio realizzate attraverso pubblicazioni promozionali, acquisto prodotti per manifestazioni di rilievo, azioni integrate per la valorizzazione turistica, culturale e sensibilizzazione a favore del territorio provinciale.	**1)** Il Desco: apporto di miglioramenti organizzativi (sul Regolamento, nel rapporto con i fornitori etc.) che impattano sull'incremento del numero dei partecipanti e della visibilità degli eventi e dei servizi alle imprese (sito web, social media, rassegna stampa etc.) **2)** Rethinking the product: apporto di miglioramenti organizzativi che impattano sulla qualità dei prototipi e sulla visibilità eventi e servizi alle imprese (sito web, social media, rassegna stampa etc.). **3)** MuSA: collaborazione con il CS nell'attuazione del programma di azioni promozionali, valorizzazione e comunicazione, attraverso la gestione amministrativa dei beni/servizi necessari. **4)** Guida agriturismi: revisione globale dei dati anagrafici delle aziende. **5)** Redazione proposta di modifica regolamento Promozione territorio, finalizzata a razionalizzare la procedura di presentazione domande e lo stanziamento del budget annuale. **6)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e termini previsti dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.), compresi i progetti MuSA.	**1)** Il Desco: Report sui miglioramenti apportati **2)** Rethinking the product: Report sui miglioramenti apportati **3)** MuSA: Report. **4)** Guida agriturismi: revisione entro settembre. **5)** proposta entro settembre. **6)** Gestione progetti, scadenze, criticità nelle modalità e termini previsti dai rispettivi regolamenti degli enti eroganti (Regione, Unioncamere, Fondazioni Bancarie etc.), compresi i progetti MuSA.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO E2	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 378.840,00** **euro 132.300,00** **euro 0,00**

PRIORITA' E	**VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO**				
OBIETTIVO STRATEGICO E3	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO				
INDICATORE DI EFFICACIA		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Costituzione di un archivio, cartaceo e digitale, per imprese storiche lucchesi		N. 4 imprese presenti nell'archivio	Caricamento on line dell'archivio di 1 impresa cessata rilevante	Caricamento on line dell'archivio di 1 impresa cessata rilevante	Caricamento on line dell'archivio di 1 impresa cessata rilevante
PROGRAMMA E301	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE E DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE. Comprende l'ampliamento del patrimonio documentale storico dell'Ente mediante la costituzione di una sezione, cartacea e digitale, costituita dagli archivi di imprese storiche lucchesi: in tale ambito si provvederà all'organizzazione logistica necessaria, all'acquisizione degli archivi di imprese e alla predisposizione di consulenze alle imprese attive interessate alla ricostruzione della propria identità mediante il riordino del proprio archivio. A tal fine si renderà necessaria anche la riorganizzazione dell'archivio di deposito di Carraia sia in considerazione di una temporanea necessità di destinare parte degli spazi al materiale afferente agli archivi di imprese, sia per una più corretta suddivisione fra il materiale destinato allo scarto e quello destinato alla conservazione permanente.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2013		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO E30101 Creazione dell'archivio di imprese storiche lucchesi **UFFICIO/I RESPONSABILE** Segreteria e Protocollo **AZIONI** **1)** Nel 2014 si applicherà la metodologia riveduta e corretta e si cercherà di instaurare una collaborazione anche con commercialisti e curatori fallimentari. Si proseguirà, inoltre, l'inventariazione dei fascicoli delle imprese depositate presso l'Archivio di Stato in collaborazione con lo stesso. **2)** Le recenti novità normative (art 3,9 DL 95/2012) chiedono agli enti di razionalizzare e di ottimizzare l'utilizzo degli spazi destinati all'archiviazione dei documenti cartacei. Tenendo conto delle linee guida elaborate nel 2012 e sperimentate nel 2013 si proseguirà nella razionalizzazione degli archivi di deposito (Carraia) e corrente (Cervia) al fine di diminuire la quantità di materiale ivi contenuto in maniera inappropriata.		**1a)** Caricamento on line dell'inventario di un'impresa cessata rilevante. **1b)** Presentazione di un progetto a valere sul PIC2014 e continuazione collaborazione con archivio di Stato nei termini previsti dal bando.(invio progetto alla Provincia) **1c)** Realizzazione campagne crm verso enti con competenze archivistiche e commercialisti; implementazione dati relativi alle seguenti tipologie di clienti: Soprintendenze archivistiche, Archivi di Stato, Dipartimenti universitari con corsi sui beni culturali. **2a)** Realizzazione incontri con il personale camerale per illustrare le nuove linee guida sullo "scarto di scrivania" **2b)** Individuazione fascicoli a Carraia erroneamente messi a conservazione illimitata sulla base del report fatto nel 2012 ed avvio delle procedure per lo scarto entro dicembre.(Richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza) **2c)** Realizzazione prima tranche del progetto di riordino		**1a)** Caricamento on line dell'inventario di1 impresa cessata rilevante **1b)** Presentazione di 1 progetto a valere sul PIC2014 e continuazione della collaborazione con l'archivio di Stato **1c)** Realizzazione 2 campagne crm verso enti con competenze archivistiche e commercialisti; implementazione dati relativi alle seguenti tipologie di clienti: Soprintendenze archivistiche, Archivi di Stato, Dipartimenti universitari con corsi sui beni culturali. **2a)** Realizzazione di almeno 5 incontri con il personale camerale entro giugno. (Fogli presenza) **2b)** Individuazione dei fascicoli ed avvio delle procedure per lo scarto entro dicembre.(Richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza) **2c)** Realizzazione prima tranche del progetto di riordino entro dicembre. (report)	
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO E3		**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 5.500,00** **euro 0,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' F	ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE			
OBIETTIVO STRATEGICO F1	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
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	Realizzao 1 percorso informativo	1 percorso informativo sulle banche dati e sugli studi statistici riferiti ai bilanci delle società di capitale	1 percorso informativo sulle banche dati e sugli studi economico/statistici previsionali	1 percorso informativo sul mercato del lavoro
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.	Azioni ed incontri propedeutici all'acquisizione del ruolo di trait d'union	Messa a regime modello condiviso e realizzazione prototipo sperimentazione con un ente territoriale della provincia	Estensione del modello ad altri soggetti territoriali interessati	copertura provinciale con il modello predisposto
PROGRAMMA F101	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Comprende sia le iniziative volte ad aumentare l'accessibilità e fruibilità dei dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly, sia mediante la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello di informazione statistica, cui attingere per la soddisfazione di ulteriori analoghe richieste. Si prevede inoltre, l'organizzazione di un percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati economici, con il contestuale recepimento di ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Infine, comprende le attività di collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO F10101 Diffusione più efficace dell'informazione economica **UFFICIO/I RESPONSABILE** Studi e statistica **AZIONI** 1- Nel corso dell'ultimo triennio i percorsi informativi realizzati dall'Ufficio hanno portato all'individuazione di esperti settoriali e alla formazione di un gruppo di lavoro. La collaborazione tra i soggetti individuati può consentire la messa a punto di un prototipo di modello condiviso di analisi, da sperimentare con un ente territoriale della provincia, per la sua promozione sul territorio. 2- La promozione del sito Lucca Imprese di Tradizione e Successo (www.luccaimprese.it), anche mediante il canale dei social network, è necessaria al fine di attrarre un pubblico più ampio e rendere più appetibile l'adesione delle imprese all'iniziativa e l'aggiornamento delle informazioni già presenti, anche in previsione di nuovi inserimenti. 3- L'indagine sui Centri Commerciali Naturali del Comune di Lucca riveste particolare importanza per lo sviluppo di azioni di intervento a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio. Appare quindi necessaria la realizzazione dell'evento di presentazione dei risultati dell'indagine in accordo con le Associazioni di Categoria e gli enti locali. 4- La Camera di Commercio ha rivestito un ruolo determinante nella rilevazione del IX Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi e del Censimento delle Istituzioni non Profit e pertanto l'analisi dei cambiamenti intervenuti rispetto al 2001 è importante per monitorare le dinamiche nel territorio e orientare le politiche a supporto dello stesso. 5- Il mercato del credito costituisce uno dei principali indicatori dell'andamento di un sistema economico, specialmente in un periodo di forti difficoltà per il mondo imprenditoriale. La diffusione di tali informazioni può quindi rappresentare un momento di utile riflessione sulle dinamiche in atto sul territorio.	**1)** Realizzazione di un sistema di informazioni statistiche in collaborazione con un ente territoriale della provincia. **2)** Promozione del sito www.luccaimprese.it su Facebook, inserimento di n. 3 nuove realtà nel sito. **3)** Preparazione dell'evento di presentazione dei risultati dell'indagine sui Centri Commerciali Naturali del Comune di Lucca previa verifica dell'interesse/opportunità da parte dei nuovi organi camerali. **4)** Diffusione principali risultati del IX Censimento Generale Industria e Servizi e del Censimento Istituzioni non Profit attraverso la realizzazione di una raccolta di dati e confronti con i precedenti censimenti. Inserimento dei materiali sul portale Starnet e successiva campagna CRM ai comuni della provincia. **5)** Realizzazione evento pubblico presentazione dati relativi agli andamenti dei principali aggregati creditizi provinciali	**1)** Realizzazione sistema di informazioni statistiche in collaborazione con un ente territoriale della provincia. 2) Promozione del sito www.luccaimprese.it su Facebook, inserimento di n. 3 nuove realtà nel sito. **3)** Preparazione dell'evento di presentazione dei risultati dell'indagine sui Centri Commerciali Naturali **4)** Diffusione attraverso la realizzazione di una raccolta di dati e confronti con i precedenti censimenti. Inserimento dei materiali sul portale Starnet e successiva campagna CRM ai comuni della provincia. **5)** Realizzazione di 1 evento pubblico di presentazione dei dati relativi agli andamenti dei principali aggregati creditizi provinciali nella prima metà dell'anno.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO F1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 0,00**

PRIORITA' F	ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE
OBIETTIVO STRATEGICO F2	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali – manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci	Qualificazione contenuti osservatorio comparto manifatturiero industria e osservatorio bilanci. Studio sul comparto artigiano	Riqualificazione osservatorio bilanci	Definizione di un prototipo osservatorio sugli andamenti del settore commercio	Definizione di un prototipo osservatorio sull'artigianato

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)	Realizzata indagine per il CCN Comune Lucca	Presentazione dei risultati del Comune di Lucca per l'estensione della metodologia ad altri territori	Realizzazione indagine su altri territori	Realizzazione indagine su Lucca IV annualità

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Impianto di nuovi Osservatori (es. Osservatorio Prezzi e tariffe e Osservatorio del Credito)	rinviato	Progettazione osservatorio sul credito e presentazione agli stakeholders	Realizzazione dell'Osservatorio sul Credito	Progettazione Osservatorio sul mercato del lavoro

PROGRAMMA F201	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Comprende le attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO F20101 Nuova lettura e Implementazione degli Osservatori a regime **UFFICIO/I RESPONSABILE** Studi e statistica **AZIONI** **1)** Le richieste conoscitive emerse dal confronto con gli stakeholders locali pongono l'esigenza di fornire nuovi elementi di analisi nella lettura degli indicatori economico-finanziari di bilancio, scendendo ad un maggiore livello di approfondimento per meglio comprendere gli andamenti economici delle imprese locali. **2)** L'ufficio a fine 2013 ha eseguito la rilevazione dei dati per lo studio dei Centri Commerciali Naturali nell'area della cerchia urbana e suburbana del Comune di Lucca, aggiornando le informazioni delle rilevazioni precedenti (2006 e 2009) e ampliando l'analisi ai centri commerciali naturali de L'Arancio e di S. Concordio costituiti nel 2010. I risultati dell'indagine saranno presentati nel 2014. **3)** 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. Nasce quindi l'esigenza di realizzare una banca dati ad hoc che raccolga le informazioni diffuse dalla Banca d'Italia per la loro divulgazione agli stakeholders e al pubblico. **4)** L'elaborazione e la diffusione di informazioni economiche sul sistema imprenditoriale lucchese prosegue attraverso la realizzazione degli Indicatori Statistici della provincia di Lucca - anno 2013 e della Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - anno 2013, con confronti con il biennio precedente a supporto dell'analisi e dell'interpretazione dello stato dell'economia locale. **5)** Con le recenti modifiche all'articolo 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Italia si è dotata di una normativa all'avanguardia relativamente alle modalità di gestione e accesso ai dati pubblici. La Camera di Commercio intende dare attuazione alle politiche nazionali previste dall'Agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico attraverso un processo di produzione e rilascio dei dati pubblici standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data).	**1)** Realizzazione Osservatorio Bilanci 2012 con ampliamento alle micro imprese, subordinata alla fornitura dati di bilancio da UTC. La pubblicazione conterrà tavole indicatori di bilancio, graduatorie imprese, ricostruzione gruppi societari e breve commento di inquadramento andamento generale. **2)** Analisi dei risultati dell'indagine svolta sui Centri Commerciali Naturali del Comune di Lucca **3)** Realizzazione, entro giugno, di una banca dati in serie storica sul credito provinciale a partire dai dati della Banca d'Italia, che costituisca la base per la progettazione dell'Osservatorio sul credito. Promozione del progetto agli Stakeholders tramite invio di un report esplicativo tramite CRM. **4)** Progettazione e realizzazione di una nuova impostazione, a livello di contenuti e veste grafica, della pubblicazione "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - anno 2013". Realizzazione in formato elettronico della pubblicazione "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - anno 2013".	**1)** Realizzazione Osservatorio Bilanci 2012 **2)** Analisi risultati indagine **3)**Realizzazione, entro giugno, banca dati in serie storica sul credito provinciale a partire dai dati della Banca d'Italia, che costituisca la base per la progettazione Osservatorio sul credito. Promozione progetto agli Stakeholders tramite invio di un report esplicativo col CRM. **4)** Progettazione e realizzazione nuova impostazione, di contenuti e veste grafica, della pubblicazione "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - anno 2013". Realizzazione in formato elettronico della pubblicazione "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - anno 2013".

6) Il tavolo di lavoro "Lavoro, impresa, autonomia, leadership: le sfide della donna per il futuro" costituito tra Camera di Commercio di Lucca, Provincia di Lucca, CIF e Ordini professionali provinciali, vuole realizzare una mappatura della condizione lavorativa femminile. In tale contesto, la realizzazione di un "Osservatorio sulle imprese femminili" per la fornitura di dati aggiornati sulla situazione imprenditoriale provinciale femminile assume particolare importanza per il monitoraggio degli indicatori di interesse.	**5)** Predisposizione di una proposta strategico-operativa per la disciplina dell'accesso telematico e del riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data), da inserire nel Programma Pluriennale 2015-2019, per la messa a disposizione, la trasformazione e l'utilizzo dei dati secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente. **6)** Creazione "Osservatorio imprese femminili", i cui contenuti saranno concordati e condivisi con il CIF della Camera di Commercio, da mettere a disposizione del tavolo di lavoro "Lavoro, impresa, autonomia, leadership: le sfide della donna per il futuro".	**5)** Proposta strategico-operativa per la disciplina dell'accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data), da inserire nel Programma Pluriennale 2015-2019, per la messa a disposizione, la trasformazione e l'utilizzo dei dati secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente. **6)** Creazione "Osservatorio imprese femminili", i cui contenuti saranno concordati e condivisi con il CIF della Camera di Commercio, da mettere a disposizione del tavolo di lavoro "Lavoro, impresa, autonomia, leadership: le sfide della donna per il futuro".
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO F2	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 32.870,00** **euro 5,000,00** **euro 0,00**

PRIORITA' F	ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE			
OBIETTIVO STRATEGICO F3	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	Partecipazione attiva e predisposizione di documenti condivisi per una nuova programmazione territoriale	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali	Monitoraggio continuo. In particolare PRIIM e PAER; Decreto del fare; nuova programmazione 2014-2020	Report sulle linee programmatiche emergenti dalle normative regionale, nazionale ed europea a supporto della definizione del nuovo Programma di mandato del Consiglio camerale	Report sulle novità previste nella programmazione regionale	Report sulle novità previste nella programmazione regionale
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
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	Monitoraggio continuo. In particolare PRIIM e PAER; Decreto del fare; nuova programmazione 2014-2020	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale della programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale della programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale della programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.
PROGRAMMA F301	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Riguarda le iniziative tese a consolidare il ruolo attivo della Camera di Commercio nella definizione dei nuovi atti di programmazione locale, nella gestione del PASL e nel sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; le attività volte ad acquisire e diffondere informazioni sugli atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali; azioni per migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO F30101 Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerali al processo di definizione degli stessi **UFFICIO/I RESPONSABILE** Politiche economiche e infrastrutture **AZIONI** **1)** Monitoraggio stato di avanzamento dei programmi nazionali e regionali e realizzazione azioni volte a diffondere la conoscenza dei procedimenti in corso per favorire un maggior raccordo tra politiche nazionali e regionali ed azioni locali, con particolare attenzione ai temi della ricerca, innovazione, trasferimento tecnologico, turismo e cultura. **2)** Monitoraggio programmazione nazionale in materia di sviluppo sostenibile, efficientamento energetico e utilizzo di fonti di energia rinnovabile e coordinamento con l'ufficio Eurosportello per il monitoraggio della programmazione comunitaria in materia rivolta agli enti pubblici. Prosecuzione delle attività avviate in materia di edilizia sostenibile in collaborazione con Lucense, gli altri uffici camerali e ogni eventuale partner. **3)** Collaborazione nella valutazione di coerenza degli atti programmatici dell'Ente rispetto alla programmazione comunitaria, nazionale e regionale. **4)** Monitoraggio degli atti di programmazione degli enti territoriali lucchesi.	**1a)** revisione/aggiornamento pagine sito camerale inerenti politiche economiche sui temi della ricerca, innovazione, trasferimento tecnologico, turismo e cultura; **1b)** realizzazione di almeno 2 newsletter Programmando sui temi della ricerca, innovazione, trasferimento tecnologico, turismo e cultura e di almeno 2 sulla programmazione nazionale e regionale di particolare rilievo per il territorio lucchese per favorire il raccordo tra politiche nazionali e regionali ed azioni locali; **2a)** realizzazione newsletter Programmando sui temi della programmazione nazionale sviluppo sostenibile, efficienza energetica e utilizzo di fonti di energia rinnovabile; **2b)** Monitoraggio iniziative sul territorio in materia di edilizia sostenibile, coordinamento con i soggetti operanti sul territorio per la definizione di azioni da realizzare e formulazione di 1 proposta di azione per la sensibilizzazione dei cittadini; **3a)** Aggiornamento report sull'analisi della nuova programmazione nazionale ed europea 2014 - 2020 sui nuovi fondi e le conseguenti nuove politiche nazionali entro 1 mese dalla pubblicazione dell'accordo di partenariato.	**1a)** revisione e aggiornamento pagine sito camerale entro 8 giorni dalla pubblicazione della notizia; **1b)** realizzazione di almeno 4 newsletter Programmando; **2a)** realizzazione di almeno 2 newsletter Programmando **2b)** Monitoraggio iniziative in materia di edilizia sostenibile, coordinamento con i soggetti operanti sul territorio per definizione azioni da realizzare e formulazione di 1 proposta di azione per la sensibilizzazione dei cittadini; **3a)** Aggiornamento report sull'analisi della nuova programmazione nazionale ed europea 2014 - 2020 sui nuovi fondi e le conseguenti nuove politiche nazionali entro 1 mese dalla pubblicazione dell'accordo di partenariato.
	3b) Elaborazione scenario esterno per il programma pluriennale 2014 2019 nei tempi previsti dal processo di programmazione. 4) Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse: report finale.	3b) Elaborazione scenario esterno per il programma pluriennale 2014 2019 nei tempi previsti dal processo di programmazione. 4) Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse: report finale.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO F3	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 1,000,00** **euro 0,00** **euro 0,00**

Camera di Commercio Lucca

PRIORITA' F	ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE
OBIETTIVO STRATEGICO F4	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
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.	Sw analisi sensibilità; Coordinamento Comitato infrastrutture; Aggiornamento Portale infrastrutture e Trail	Informative periodiche alla Giunta sullo stato di attuazione delle programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; supporto alle Associazioni di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento del Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta sullo stato di attuazione delle programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; supporto alle Associazioni di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento del Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta sullo stato di attuazione delle programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; supporto alle Associazioni di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento del Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	Studio sulla logistica del settore cartario e floricolo	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.

PROGRAMMA F401	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Riguarda le iniziative volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO F40101 Azioni di studio sull'impatto economico delle infrastrutture e di coordinamento delle associazioni di categoria sugli strumenti di pianificazione territoriale **UFFICIO/I RESPONSABILE** Politiche economiche e infrastrutture **AZIONI** **1)** Monitoraggio delle principali infrastrutture in corso d'opera o programmate di interesse per il sistema economico locale **2)** Azioni di supporto per una informazione esaustiva al Comitato delle infrastrutture, agli Ordini professionali e agli enti locali interessati sulle novità inerenti il governo del territorio al fine di fornire utili strumenti per una coerente pianificazione territoriale provinciale.	**1a)** Costante aggiornamento dei portali Trail e Infrastrutture - report; **1b)** riorganizzazione del portale infrastrutture - report finale; **2a)** Costante aggiornamento della sezione riservata al comitato infrastrutture nel portale - report; **2b)** Organizzazione giornate di approfondimento con i fruitori del corso del 2013 in materia di strumenti urbanistici mediante l'individuazione di esigenze-tipo. **2c)** Partecipazione agli incontri ritenuti di maggiore interesse per il Comitato relativi a problematiche infrastrutturali con gli enti di competenza - report.	**1a)** Costante aggiornamento dei portali Trail e Infrastrutture - report; **1b)** riorganizzazione del portale infrastrutture - report finale; **2a)** Costante aggiornamento della sezione riservata al comitato infrastrutture nel portale - report; **2b)** Organizzazione di almeno 3 giornate **2c)** Partecipazione agli incontri ritenuti di maggiore interesse per il Comitato relativi a problematiche infrastrutturali con gli enti di competenza - report.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO F4	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 18.150,00** **euro 0,00** **euro 3.000,00**

PRIORITA' G	TRASPARENZA			
OBIETTIVO STRATEGICO G1	ACCESSIBILITA' TOTALE: RENDERE PIU' ACCESSIBILI LE INFORMAZIONI CONCERNENTI L'ORGANIZZAZIONE E L'ATTIVITA' DELLA CAMERA			
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016	Adottato nel gennaio 2014	**1)** Adozione Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio **2)** Adozione Piano triennale di prevenzione della corruzione	**1)** Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio **2)** Aggiornamento Piano triennale di prevenzione della corruzione	**1)** Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio **2)** Aggiornamento Piano triennale di prevenzione della corruzione
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Attuazione delle azioni previste nel Programma Triennale per la Trasparenza e nel Piano Triennale di prevenzione della corruzione	realizzate al 100%	**1)** Attuazione azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso **2)** Attuazione azioni previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione entro i termini previsti per l'anno in corso	**1)** Attuazione azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso **2)** Attuazione azioni previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione entro i termini previsti per l'anno in corso	**1)** Attuazione azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso **2)** Attuazione azioni previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione entro i termini previsti per l'anno in corso
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Ottenimento 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	in corso	ottenimento certificazione 2° livello al CNIPA	mantenimento certificazione con attività di continuo miglioramento verso la qualità dell'informazione erogata	mantenimento certificazione con attività di continuo miglioramento verso la qualità dell'informazione erogata
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	13 video in italiano e inglese	progettazione nuovi strumenti con particolare attenzione al canale web	realizzazione di nuovi strumenti	realizzazione di nuovi strumenti
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale) con cadenza biennale	realizzata indagine di customer satisfaction	indagine di approfondimento sui 4 servizi individuati	realizzazione indagine generale e mantenimento approfondimenti	indagine di approfondimento sui servizi individuati
INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al settembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma : confronto: numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2010-2014 / numero totale invii con email anni 2010 - 2014 < numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2007-2009 /numero totale invii con e-mail anni 2007 - 2009 (Dato percentuale errori 2007-2009: 8,34 %	errori con invio e-mail media anni 2010-2013: 4,09 %	risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 8,34	mantenimento risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 5%	mantenimento risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 5%
PROGRAMMA G101	TRAPARENZA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI Comprende le iniziative di carattere trasversale, comuni pertanto a tutta la struttura camerale, tese alla realizzazione dell'accessibilità totale ex art. 1 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 . Comprende, inoltre, le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata. La realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO G10101 La comunicazione esterna integrata **UFFICIO/I RESPONSABILE** Relazioni con l'esterno **AZIONI** **1)** CUSTOMER SATISFACTION: Le indagini di customer satisfaction sono diventati strumenti necessari per l'Ente e per il suo modo di lavorare: partire dalla valutazione della qualità dei servizi e dalla percezione che gli utenti hanno della Camera di Lucca, per orientarne l'azione futura. Quest'anno si intende proseguire con le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione. Inoltre verrà approfondita l'indagine sullo Sportello Internazionalizzazione/Sprint al fine di avere un report con maggiori informazioni su tale servizio. **2)** SITO WEB: Nell'ottica del miglioramento del sito web camerale, nel corso del 2014 si intende procedere ad una revisione/aggiornamento di alcune parti di esso. Verrà inoltre sviluppato il profilo della Camera di Commercio di Lucca sui social network. **3)** MATERIALE PROMOZIONALE: Nel corso dell'anno verranno riattualizzati gli strumenti promozionali predisposti dall'ufficio Relazioni con l'Esterno, in particolare le brochure cartacee ed il sito web dedicato ai settori economici. **4)** ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI: Nell'ottica della valorizzazione dell'identità e del ruolo dell'Ente e nel rafforzamento dell'immagine si prosegue con l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente da parte dell'ufficio Relazioni con l'Esterno, così come avviato nell'anno 2012. In particolare per l'anno 2014 ci si occuperà principalmente dell'organizzazione degli eventi relativi alla Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del progresso economico, la Presentazione della Relazione Economica, la Giornata della Trasparenza. L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Promozione e Sviluppo, in particolare seguirà la manifestazione Il Desco 2014, ed altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.	**1a)** mantenimento dei focus sui servizi di Mediazione, Corsi - Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione **1b)** realizzazione di un'ulteriore indagine sullo Sportello Internazionalizzazione **2a)** revisione complessiva della sezione Amministrazione trasparente **2b)** riorganizzazione/miglioramento di n. 3 sezioni del sito in un'ottica di maggiore fruibilità **2c)** raggiungimento "mi piace" sulla pagina Facebook della CCIAA di Lucca **3)** MATERIALE PROMOZIONALE: - realizzazione di 1 video di promozione del territorio economico di Lucca, previa approvazione bozza da parte del SG; - pubblicazione delle brochure dedicate ai settori economici aggiornate previa approvazione dei contenuti e dell'impostazione grafica da parte del SG; - aggiornamento del sito web dedicato ai settori economici secondo le nuove borchure (indicatore 3.2) previa approvazione da parte del SG	**1a)** mantenimento focus sui servizi di Mediazione, Corsi-Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione **1b)** realizzazione indagine sullo Sportello Internazionalizzazione **2a)** revisione complessiva sezione Amministrazione trasparente **2b)** riorganizzazione/miglioramento di n. 3 sezioni del sito in un'ottica di maggiore fruibilità **2c)** raggiungimento di 400 "mi piace" sulla pagina Facebook **3)** MATERIALE PROMOZIONALE: - realizzazione di 1 video di promozione del territorio economico di Lucca - pubblicazione brochure dedicate ai settori economici aggiornate previa approvazione contenuti e impostazione grafica da parte del SG; - aggiornamento del sito web dedicato ai settori economici secondo le nuove borchure (indicatore 3.2) previa approvazione da parte del SG
	4) EVENTI ISTITUZIONALI: - organizzazione degli eventi istituzionali approvati dal Segretario generale: report finale - coordinamento della comunicazione degli eventi decisi dal Dirigente dell'Area Promozionale: report finale	**4)** EVENTI ISTITUZIONALI: - organizzazione degli eventi istituzionali approvati dal Segretario generale: report finale - coordinamento della comunicazione degli eventi decisi dal Dirigente dell'Area Promozionale: report finale
PROGETTO G10102 Trasparenza e diffusione delle informazioni **UFFICIO/I RESPONSABILE** Trasversale a più uffici **AZIONI** Nel 2013 la Camera di Commercio di Lucca si è organizzata per assolvere agli obblighi in materia di trasparenza sottoponendo al controllo dell'OIV il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa e dalle delibere Civit. Nel 2014 è necessario lavorare su due filoni: anticorruzione e trasparenza . Per quanto riguarda il primo filone, il Piano della Anticorruzione da adottare entro il gennaio 2014 prevederà azioni e indicatori che coinvolgono Uffici e Dirigenti per la compilazione dei report ed il monitoraggio dell'attuazione da parte di altro Ufficio individuato dal Responsabile dell'anticorruzione. Inoltre essendo il primo anno di applicazione sarà necessario rilevare criticità dai vari soggetti coinvolti e proporre eventualmente modifiche ed integrazioni. Per quanto riguarda il secondo filone, a seguito della adozione del Piano della Trasparenza entro il gennaio 2014, si procederà al recupero di molti dati pubblicati in Publicamera per trasportarli nei nuovi modelli, il lavoro si concentrerà sulle seguenti attività: raccolta ed esame delle criticità emerse nella prima applicazione delle disposizioni sulla Trasparenza ai fini di un'eventuale revisione della suddivisione dei compiti interni all'amministrazione anche tenendo conto di eventuali modifiche normative e/o interpretative nonché di buone prassi camerali e non. Individuazione, alla luce della normativa, di possibili aree di miglioramento con conseguente predisposizione ed attuazione di un piano di lavoro da definire (es procedimenti e modulistica autocompilabile o procedimenti e servizi on line); attuazione degli adempimenti secondo le temporalità previste dalla normativa con riferimento agli ambiti di applicazione per il nostro ente.	**1)** Adozione Piano Triennale di prevenzione della corruzione **2)** uffici coinvolti: rispetto delle scadenze per la pubblicazione parti di competenza definite nello scadenzario elaborato dal responsabile per la trasparenza	**1)** Adozione Piano Triennale di prevenzione della corruzione entro gennaio **2)** uffici coinvolti: rispetto delle scadenze per la pubblicazione parti di competenza definite nello scadenzario elaborato dal responsabile per la trasparenza
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO G1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 46.000,00** **euro 0,00** **euro 0,00**

PRIORITA' G	**COMUNICAZIONE**				
OBIETTIVO STRATEGICO G2	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ CAMERALE				
INDICATORE DI OUTPUT		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet		Incremento delle pagine a valenza trasversale; migrazione su server esterno.	Implementazione di nuove funzionalità, nuove pagine/sezioni.	=====	=====
INDICATORE DI OUTPUT		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzazione dell'indagine di soddisfazione della intranet e incremento dell'indice sintetico di soddisfazione rilevato nel 2011 (Indice sintetico 2011: 4,9)		Realizzata indagine, presentati i risultati e pubblicati nella Intranet indice sintetico 5,21	Realizzazione indagine di soddisfazione e confronto con i risultati 2011	=====	=====
PROGRAMMA G201	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.				
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2014		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
Quest'anno non sono previsti progetti su questa priorità					
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO G2		**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
OBIETTIVO STRATEGICO H1	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI INDIVIDUALI PIÙ ARMONIOSI

INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	adottata delibera di riorganizzazione delle aree dirigenziali	attuazione modello organizzativo deliberato dalla Giunta	monitoraggio e analisi delle ricadute del nuovo modello organizzativo	monitoraggio e analisi delle ricadute del nuovo modello organizzativo

INDICATORE DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate	Elaborato il nuovo Piano di formazione	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	completamento	rilevazione fabbisogno formativi

INDICATORE DI QUALITA'	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse	Verifica grado soddisfazione sul 100% dei corsi svolti; eventuali criticità vengono attentamente esaminate ed utilizzate per migliorare i percorsi successivi	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)

INDICATORE DI OUTPUT	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Verificare/aggiornare la banca dati curriculare (in occasione della revisione dei fascicoli personali - cfr progetto I30101 - viene aggiornata la banca dati delle esperienze professionali maturate presso l'Ente e presso altri, mentre la banca dati formazione è aggiornata di continuo)	Aggiornamento costante	revisione 10 posizioni	revisione 10 posizioni	revisione 10 posizioni

PROGRAMMA H101	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA. Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE

QUADRO OPERATIVO

PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO H10101 Formazione continua del personale e revisione sistema di valutazione **UFFICIO/I RESPONSABILE** Personale		
AZIONI Nell'autunno 2012 è stata effettuata la rilevazione dei fabbisogni formativi, mentre nel 2013 è stato elaborato il piano triennale della formazione. Nel gennaio 2014 verrà adottato il Piano anticorruzione che prevede una serie di attività formative che saranno curate dall'ufficio Personale. Risulta necessario e opportuno rivedere il sistema di valutazione delle prestazioni dei dirigenti, per renderlo aderente alle indicazioni del D.Lgs 150/2009 e delle comunicazioni della Civit. Si ravvisa la necessità di affinare il procedimento di costituzione del fondo salario accessorio del personale e della dirigenza e la redazione dei documenti illustrativi (piano di miglioramento, relazione tecnico finanziaria, relazione illustrativa), attraverso un maggiore coinvolgimento anche della dirigenza e dell'ufficio Programmazione e Controllo.	**1)** attuazione della formazione prevista dal piano anticorruzione per l'anno 2014 **2)** proposta revisione sistema di valutazione della dirigenza entro il 31 ottobre 2014 **3a)** Redazione proposta di delibera di revisione dotazione organica entro il 15 novembre. **3b)** Redazione proposta di delibera di pesatura delle nuove posizioni dirigenziali a seguito della nuova organizzazione entro il 15 novembre. **3c)** Redazione proposta di delibera di Giunta della costituzione fondo accessorio per la dirigenza e per il personale dipendente entro il 15 novembre.	**1)** attuazione della formazione prevista dal piano anticorruzione per l'anno 2014 **2)** proposta revisione sistema di valutazione della dirigenza entro il 31 ottobre **3a)** Proposta di delibera di revisione dotazione organica entro il 15/11. **3b)** Proposta di delibera di pesatura delle nuove posizioni dirigenziali a seguito della nuova organizzazione entro il 15/11. **3c)** Proposta di delibera di Giunta della costituzione fondo accessorio per la dirigenza e per il personale dipendente entro il 15 novembre.
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO H1	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 3,000,00** **euro 0,00** **euro 0,00**

PRIORITA' H	**VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO**				
OBIETTIVO STRATEGICO H2	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO				
INDICATORE DI QUALITA'		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
incremento dell'indice sintetico di people satisfaction: confronto indice 2009 con indice 2013 (Dato 2009: 5,80 indice sintetico). (Obiettivo a valenza trasversale)		realizzata indagine; indice sintetico 4,17 (non confrontabile in quanto i questionari erano diversi)	piano di miglioramento	Attuazione 100% iniziative decise	realizzare indagine sul benessere organizzativo
PROGRAMMA H201	IDENTITÀ E BENESSERE. Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerali tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo				
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2014		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO H210101 Benessere organizzativo: organizzazione indagine UF**FICIO/I RESPONSABILE** Personale					
AZIONI Nel 2013 si è svolta una indagine di benessere organizzativo i cui risultati saranno presentati ai dirigenti e al personale nel 2014. Con i dirigenti verranno esaminate le criticità emerse ed individuate alcune azioni di miglioramento. Verrà anche interpellato il personale dipendente, affinché formuli alcune proposte di miglioramento.		**1)** presentazione risultati indagine al personale entro il 31 marzo 2014 **2)** analisi criticità ed elaborazione proposte di miglioramento con i dirigenti **3a)** Somministrazione a tutto il personale di un questionario integrativo dell'indagine di benessere organizzativo . **3b)** Raccolta proposte di miglioramento elaborate dal personale **4)** presentazione a tutto il personale delle azioni di miglioramento individuate		**1)** presentazione risultati al personale entro marzo **2)** analisi criticità ed elaborazione proposte miglioramento entro giugno **3a)** somministrazione entro settembre **3b)** raccolta entro novembre **4)** presentazione entro ottobre	
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO H2		**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 2,000,00**	

PRIORITA' I	**INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO**				
OBIETTIVO STRATEGICO I1	ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORE DI QUALITA'		**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Miglioramento continuo del grado di formazione degli addetti al servizio dell'utenza : raggiungimento del livello buono come percezione del livello di preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza		Implementazione costante banca dati conoscenze e aggiornamento tempestivo sito camerale.	realizzazione indagine e ottenimento livello di percezione sulla preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza pari almeno a buono	=======	=======
PROGRAMMA I101	CONDIVIDERE LA CONOSCENZA. Comprende iniziative tese a migliorare il sistema di "knowledge management", e la condivisione delle conoscenze per la formazione continua degli addetti dell'area anagrafico certificativa				
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO				
QUADRO OPERATIVO					
PROGETTI 2014		**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO I10101 Strumenti di "knowledge management" **UFFICIO/I RESPONSABILE** Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export **AZIONI** Iniziative volte a diffondere le conoscenze giuridiche e tecniche necessarie per espletare le attività del servizio avvalendosi della infrastruttura informatica già implementata sulla intranet camerale ed in particolare : - creazione cartelle informatiche relative agli orientamenti giuridici ed alla gestione procedurale delle pratiche e dei controlli sulle start up innovative; - creazione di cartelle informatiche per la gestione delle procedure da attivare per la verifica e l'aggiornamento posizioni che non hanno effettuato la dichiarazione di allineamento ai sensi della cd direttiva servizi ; - creazione di cartelle informatiche per la gestione delle procedure inerenti le imprese che svolgono l'attività di meccatronica - tempestivo aggiornamento del sito web		**RI 1)** Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche su procedure per la gestione dell'istruttoria e degli eventuali controlli sulle imprese start up **RI 2)** Aggiornamento sito camerale - sezione Registro Imprese **AA 1)** Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche sulle modalità di gestione aggiornamento archivio RI in merito alle imprese esercenti attività di meccatronica **AA 2)** Aggiornamento sito camerale - sezione RI **AR 1)** Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche su procedure per la gestione istruttoria e l'aggiornamanto archivio RI in merito alle imprese attive per attività di agente di commercio, mediatore, spedizioniere e mediatore marittimo che non hanno presentato la cd dichiarazione di allineamento prevista dalla "Direttiva Servizi". **AR 2)** Aggiornamento sito camerale - sezione RI (relazione sulle attività intraprese) .		**RI 1)** Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche su procedure per la gestione dell'istruttoria e degli eventuali controlli sulle imprese start up **RI 2)** Aggiornamento sito camerale - sezione Registro Imprese (relazione sulle attività intraprese) **AA 1)** Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche sulle modalità di gestione aggiornamento archivio RI in merito alle imprese esercenti attività di meccatronica **AA 2)** Aggiornamento sito camerale - sezione RI (relazione sulle attività intraprese) . **AR 1)** Elaborazione e messa in linea cartelle informatiche su procedure per la gestione istruttoria e l'aggiornamanto archivio RI in merito alle imprese attive per attività di agente di commercio, mediatore, spedizioniere e mediatore marittimo che non hanno presentato la cd dichiarazione di allineamento prevista dalla "Direttiva Servizi". **AR 2)** Aggiornamento sito camerale - sezione RI (relazione sulle attività intraprese) .	
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO I1		**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**		**euro 0,00** **euro 0,00** **euro 0,00**	

PRIORITA' I	**INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO**			
OBIETTIVO STRATEGICO I2	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge: rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...	nel periodo 2010-2013 non ci sono stati reclami e/o sanzioni.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.
revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali	2011: Approvato lo Statuto camerale 2012: Approvato regolamento del Consiglio 2013: Approvato regolamento Consulta delle professioni + Regolamento Consiglio	========	Approvazione nuovo regolamento di organizzazione	========
PROGRAMMA I201	ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale). Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica. Per l'Area del Segretario generale, il programma riguarda l'attuazione dei nuovi adempimenti normativi e la riorganizzazione: dovranno essere prontamente recepite le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerali.			
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO SEGRETARIO GENERALE AMMINISTRAZIONE E PERSONALE			

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO I20101 Miglioramento performance efficacia/efficienza del servizio **UFFICIO/I RESPONSABILE** Registro Imprese - Artigianato Protesti e certificati export **AZIONI** Negli anni passati si è attuata la piena riorganizzazione in senso telematico degli uffici e contemporaneamente sono stati completati tutti "i tasselli "che hanno portato alla completa dematerializzazione delle pratiche (obbligatorietà canale telematico per tutte le imprese, con utilizzo di firma digitale e pec; gestione anche della eventuale fase di regolarizzazione delle pratiche sempre per via telamatica). Tutti gli addetti di categoria C del servizio sono stati formati per la gestione delle pratiche telematiche, acquisendo nel tempo competenze tecniche che rendono maggiormente interscambiabili le loro funzioni. Parallelamente si è proceduto ad un incremento qualitativo dei risultati standardizzando le procedure. Negli stessi anni, però, è aumentata notevolmente la complessità dei compiti gestiti dal Ri, e ciò è dipeso sia dal fatto che sono aumentate le tipologie di fatti/atti soggetti ad iscrizione; sia dalla sempre maggiore complessità giuridica e tecnica delle pratiche, su istanza di parte e d'ufficio; sia dallo stesso incremento numerico delle pratiche. Ne è derivata una crescente responsabilità (basti ad esempio pensare alla riforma del diritto fallimentare, all'aumento delle iscrizioni relative a procedure concorsuali previste, allo stringente termine per gli adempimenti d'ufficio (1 giorno) e alle responsabilità connesse ad eventuali erronee o ritardate iscrizioni). Di pari passo ai cambiamenti descritti si è assistito, nell'ambito dell'organizzazione dell'ufficio, ad un aumento del personale che ricorre stabilmente al part time ovvero ad istituti giuridici che comportano una riduzione del tempo lavorato per far fronte ad esigenze familiari.	**RI 1)** Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al RI/ Rea. **RI 2)** Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2013 (n. pratiche al 15/01/2014 pari a 74): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. **RI 3)** Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni **RI 4)** Organizzazione corsi formativi sul deposito dei bilanci . **RI 5)** Riorganizzazione attività	**RI 1)** Risultato atteso: 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015) **RI 2)** Risultato atteso: - al 30/06/2014 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2013 deve essere nullo; - al 31/12/2014 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2014 deve essere nullo. **RI 3)** tempo medio sospensione pratiche per il Gruppo Ri e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sopensione) **RI 4)** Organizzazione di 2 corsi formativi **RI 5)** relazione su attività svolte con evidenza miglioramenti
Le periodiche "sofferenze" di alcuni settori dell'area (in particolare durante il periodo estivo) e le difficoltà organizzative, comunque superiori al mero tempo non lavorato dal personale per le ragioni sopra illustrate, rendono opportuna una riorganizzazione di tutto il servizio che, attraverso la ridistribuzione di compiti e carichi di lavoro, consenta di perseguire i seguenti obiettivi di efficienza e qualità: 1) rendere maggiormente autonomo il servizio dal ricorso a personale a tempo determinato; 2) consentire a coloro che gestiscono le pratiche - attività essenziale del servizio - di concentrarsi essenzialmente su di esse, riducendo o razionalizzando il tempo dedicato ad altre attività, mantenendo comunque invariati qualità e quantità dei servizi offerti; 3) in generale ridistribuire i compiti tra addetti, previa adeguata formazione, così che le funzioni non risultino troppo parcellizzate e quindi attraverso una maggiore flessibilità degli addetti sia possibile ridurre le criticità connesse a ferie/part time eventuali altri forme di congedo. Tutto questo deve essere realizzato mantenendo gli standard attuali del servizio	**AA 1)** Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al gruppo Artigianato. **AA 2)** Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al gruppo SCIA. **AA 3)** Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: **AA 4)** Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni **AA 5)** Riorganizzazione attività **AR 1)** Riorganizzazione attività	**AA 1)** Risultato atteso: 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015) **AA 2)** Risultato atteso: 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015) **AA 3)** tempo medio sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sopensione) **AA 4)** tempo medio sospensione pratiche per il Gruppo SCIA inferiore a 15 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sopensione) **AA 5)** relazione su attività svolte con evidenza miglioramenti) **AR 1)** relazione su attività svolte con evidenza miglioramenti

PROGETTO I20102 Continuazione azioni di riorganizzazione delle attività presso la sede distacata di Viareggio e attivazione nuovi servizi **UFFICIO/I RESPONSABILE** Responsabile sede distaccata **AZIONI** **1)** Proseguire l'innovazione nei moduli/servizi erogati presso la sede di Viareggio, consolidando o rimodulando quelli esistenti, ed attivandone di nuovi, si da ampliare la gamma di servizi informativi di prossimità in Versilia, in costante raccordo con i responsabili della sede di Lucca, con priorità alle: - Consulenze settore Agevolazioni e finanziamenti - miglioramento servizio - anche tramite diffusione/predisposizione di apposito materiale e partecipazione agli eventi informativi e supporto territoriale all'attività dell'ufficio Sviluppo Imprenditoriale; - Studio ed eventuale primo avvio di nuovi servizi anagrafico-certificativi (con indicazione prioritaria del servizio firma digitale e vidimazione) - Consulenze su internazionalizzazione/export delle imprese; attivando il relativo sportello informativo con cadenza settimanale; - Consulenze (sperimentazione) in Marchi e brevetti. - Consulenze mirate alla valorizzazione del sito camerale presso gli utenti, sia in fase di ricerca delle informazioni, sia per l'accesso diretto a servizi, modulistica, etc. al fine di aumentare la qualità dei servizi resi si prevede la possibilità di utilizzare, per le consulenze suddette, anche la postazione polivalente disposta a guisa di garantire una maggiore privacy agli utenti. **2)** Valorizzazione servizio di conciliazione offerto presso la sede distaccata, con assistenza attiva alla conciliazione e alla gestione sessioni di media-conciliazione e erbalizzazione finale. Supporto, collaborazione e apprendimento, riguardo soprattutto gli aspetti essenziali delle fasi di gestione online. **3)** Anche in collaborazione con i referenti istituzionali del territorio versiliese è prevista la valorizzazione della sede distaccata mediante la partecipazione a giornate informative e/o promozionali realizzate in Versilia, o aventi la Versilia come oggetto d'interesse, ovvero mediante la partecipazione a organismi consultivi o d'altra natura, attivati da enti e istituzioni operanti in Versilia. **4)** Miglioramento degli standard di qualità della sede distaccata predisponendo uno studio, mirato ad un migliore utilizzo degli uffici e delle sale del complesso, anche mediante il ricorso a forme di utilizzo degli spazi in favore di personale di altri Enti pubblici.	**RISULTATI ATTESI** **1)** Produzione e messa a disposizione per gli utenti di materiale audio/video/cartaceo su attività camerale e su attività altre Istituzioni locali **2)** Partecipazione ad una attività di formazione o di promozione organizzata dall'ufficio arbitrato e conciliazione **3)** Report trimestrali sulle attività realizzate **4)** Monitoraggio dei servizi presso la sede e delle richieste presentate dall'utenza al 30/6 e al 15/12	**TARGET** **1)** Produzione e messa a disposizione per gli utenti di materiale audio/video/cartaceo su attività camerale e su attività altre Istituzioni locali (relazioni sulle attività realizzate al 30/6 e al 15/12) **2)** Partecipazione ad una attività di formazione o di promozione organizzata dall'ufficio arbitrato e conciliazione **3)** Report trimestrali sulle attività realizzate **4)** Monitoraggio dei servizi presso la sede e delle richieste presentate dall'utenza al 30/6 e al 15/12
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO I20107 Gestione degli acquisti nel rispetto dei nuovi adempimenti previsti dalla normativa sulle procedure di acquisizione di beni e servizi **UFFICIO/I RESPONSABILE** Provveditorato **AZIONI** 1) Il D.L. n. 69/2013 (convertito dalla Legge n. 98/2013) ha apportato alcune modifiche in materia di Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) per i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e D.P.R. n. 207/2010, prevedendo una validità temporale del DURC di 120 giorni ed alcune semplificazioni. 2) Gestione programmata delle procedure inerenti i più significativi contratti in scadenza nel 2014: pulizia sede di Lucca e Viareggio, reception, manutenzione impianti anticendio, manutenzione impianti antintrusione, assicurazione per responsabile patrimoniale per colpa lieve, assicurazione kasko, tesoreria. Per quanto riguarda i servizi di pulizia, reception, manuntenzione impianti antincendio ed antintrusione sarà necessario un approfondimento sulla convenzione Consip di riferimento per l'attivazione dei servizi sopra richiamati e per valutare l'opportunità di affidare al soggetto aggiudicatario della convenzione anche altre manutenzioni di impianti presenti presso le sedi.	**1)** Verifiche DURC in fase pagamento e report numerico trimestrale sui DURC acquisiti (al 31/03-30/06-30/09-31/12) **2a)** Stipula contratti in scadenza nel 2014: --adesione convenzione Consip per i contratti di servizio di pulizia Lucca e Viareggio, reception, manutenzione impianti antincendio e sistema antintrusione (31 maggio 2014) -- assicurazione kasko (scadenza 11 giugno) e responsabilità patrimoniale per colpa lieve: (scadenza 3 agosto) **2b)** Definizione documenti di procedura di gara/indizione gara cassa (disciplinare, bando o lettera di invito, dichiarazione requisiti etcc - entro 10 luglio) e aggiudicazione definitiva (entro 30 novembre)	**1)** Verifiche DURC in fase pagamento e report numerico trimestrale sui DURC acquisiti (al 31/03-30/06-30/09-31/12) **2a)** Stipula contratti in scadenza nel 2014: --adesione convenzione Consip per i contratti servizio pulizia Lucca e Viareggio, reception, manutenzione impianti antincendio e sistema antintrusione (31 maggio 2014) -- assicurazione kasko (scadenza 11 giugno) e responsabilità patrimoniale per colpa lieve: (scadenza 3 agosto) **2b)** Definizione documenti di procedura di gara/indizione gara cassa (disciplinare, bando o lettera di invito, dichiarazione requisiti etcc - entro 10 luglio) e aggiudicazione definitiva (entro 30 novembre)
3) Fatturazione elettronica di cui al Dm 55/2013 e suoi allegati tecnici: l'obbligo di fatturazione elettronica, anticipato al 31.03.2015 dal DL 66/2014, implica un'attenta analisi preliminare della documentazione di riferimento, con l'avvio di alcune attività preliminari da porre in essere già entro fine 2014, per l'avvio del sistema nei termini di legge. 4) Gestione nuovi adempimenti in materia di monitoraggio debiti ed altri compiti derivanti dal D.L. 66/2014. 5) Mantenimento livello standard di attività ordinaria.	**3)** Report al 31/12 **4)** Realizzazione ai sensi di legge: report al 31/12 su attività di competenza svolte **5a)** Report numerico annuale: --N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati) – dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente (n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità acquisizione dati (XAC o altro); – esiti dei controlli a campione su dichiarazioni requisiti Operatori Economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio **5b**) Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	**3)** Report al 31/13 **4)** Report al 31/12 su attività di competenza svolte **5a)** Report numerico annuale: --N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati) – dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente (n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità acquisizione dati (XAC o altro); – esiti dei controlli a campione su dichiarazioni requisiti Operatori Economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio **5b)** Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori

PROGETTO I20108 Attuazione nuovi adempimenti normativi di natura amministrativo/contabile **UFFICIO/I RESPONSABILE** Ragioneria **AZIONI** 1) Manovre contenimento spesa pubblica: coordinamento azioni 2014 ed attività di monitoraggio e controllo rispetto limiti di spesa (consumi intermedi, contenimento spese ex Dl 78/2010 – gettoni, missioni, formazione - spese di personale flessibile). 2) Applicazione DM 27 marzo 2013 – Nuovi criteri di predisposizione del budget economico delle Amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica (in particolare per variazioni al Preventivo 2014) – Adozione eventuale nuovo Regolamento Interministeriale per la gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio e gestione adempimenti contabili funzionali in particolare al Preventivo 2015, ai sensi del suddetto Regolamento ovvero di altre nuove direttive ministeriali. 3) Nuova convenzione per Servizio di cassa dall'1.1.2015 4) Gestione nuovi adempimenti in materia di monitoraggio debiti ed altri possibili compiti derivanti dall'applicazione del DL 66/2014. 5) DM 55/2013 ed allegati tecnici relativi: analisi e prime attività propedeutiche all'obbligo di fatturazione elettronica dal 31.3.2015	**1)** Monitoraggi periodici oneri, limiti ed economie, in collaborazione con ufficio Programmazione e Controllo e dirigenti interessati **2a)** Revisione budget economico 2014 secondo le direttive Ministeriali, in collaborazione con Ufficio Programmazione e controllo, entro i termini programmati **2b)** Formulazione Preventivo economico 2015 ai sensi della normativa vigente a settembre 2014 ovvero delle indicazioni ministeriali in tema. **3a)** Revisione testo convenzione entro 30 maggio 2014, anche in funzione dell'individuazione dei parametri di gara **3b)** attività di competenza necessarie a rendere operativo il servizio di cassa dall'1/1/2015 **4)** Realizzazione attività ai sensi DL 66/2014: report al 31.12.2014 su attività di competenza svolte **5)** Realizzazione attività ai sensi Dm 55/2013: report al 31.12.2014 su attività di competenza svolte	**1)** Monitoraggi periodici oneri, limiti ed economie, in collaborazione con ufficio Programmazione e Controllo e dirigenti interessati **2a)** Revisione budget economico 2014 secondo le direttive Ministeriali, in collaborazione con Ufficio Programmazione e controllo, entro i termini programmati **2b)** Formulazione Preventivo economico 2015 ai sensi della normativa vigente a settembre 2014 ovvero delle indicazioni ministeriali in tema. **3a)** Revisione testo convenzione entro 30 maggio 2014 **3b)** attività di competenza necessarie a rendere operativo il servizio di cassa dall'1/1/2015 **4)** Realizzazione attività ai sensi DL 66/2014: report al 31.12.2014 su attività di competenza svolte **5)** Realizzazione attività ai sensi Dm 55/2013: report al 31.12.2014 su attività di competenza svolte
PROGETTO I20109 Procedure per il rinnovo degli organi camerali ed adozione di un sistema di controllo sulle partecipate **UFFICIO/I RESPONSABILE** Segreteria **AZIONI** 1) Nel 2014 si conclude la procedura di rinnovo degli organi camerali con l'indizione della prima riunione del Consiglio camerale e si apre la fase dell'elezione della nuova Giunta e del Presidente; l'insediamento dei nuovi organi, insieme alla revisione della struttura organizzativa, impone alcune modifiche sulle impostazioni del programma delibere e può essere un'occasione, alla luce dell'esperienza dell'anno scorso, per rivedere i flussi e stabilire regole per delibere e determinazioni. 2) Nel 2013 l'ufficio ha completato l'inserimento dei dati storici in PartecipaWork ed ha collaborato con Infocamere per una sua ulteriore implementazione, inoltre è stata avanzata una proposta di governance per le società partecipate. Nel 2014 il rilascio della nuova release di PartecipaWork sarà l'occasione per automatizzare una serie di report dovuti per vari adempimenti normativi mentre l'elezione della nuova Giunta dovrebbe portare all'applicazione della proposta di governance delle partecipate e potrebbe portare ad una revisione dei rappresentanti camerali nei vari enti pubblici e privati. 3) Predisposizione dati e compilazione per parti di competenza tabella per ttimizzazione rapporti con Organismi Vigilanti	**1a)** Effettuazioni delle attività di competenza della Segreteria per il rinnovo degli organi nei tempi previsti dalla normativa o da atti camerali **1b)** Realizzazione di una rilevazione per email con il personale camerale di riferimento individuato dal Segretario Generale per rilevare problematiche sui flussi degli atti e discutere proposte **1c)** Elaborazione di una proposta al Segretario Generale e sua attuazione sulle regole per la gestione delle delibere di Giunta, Consiglio **1d)** Elaborazione di osservazioni al Segretario Generale sulla gestione delle determinazioni **2a)** iscrizione all'ordine del giorno della Giunta di una proposta di governance partecipate e predisposizione di un atto di ricognizione sui rappresentanti camerali nei vari enti **2b)** Revisione delle partecipate ai sensi del dl 16/2014. **3)** realizzazione entro marzo	**1a)** Effettuazioni attività di competenza nei tempi previsti dalla normativa o da atti camerali **1b)** Realizzazione rilevazione per email con il personale camerale di riferimento individuato dal SGe per rilevare problematiche sui flussi degli atti e discutere proposte **1c)** Elaborazione proposta al Segretario Generale entro luglio. **1d)** Elaborazione di osservazioni al Segretario Generale sulla gestione delle determinazioni **2a)** Entro 5 mesi dall'insediamento nuova Giunta **2b)** Proposta di delibera di revisione entro 5 mesi dall'insediamento della nuova Giunta. **3)** realizzazione entro marzo
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO I2	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 5.500,00** **euro 0,00** **euro 1.000,00**

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO			
OBIETTIVO STRATEGICO I3	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente: dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento dei procedimenti/processi monitorati. (obiettivo a valenza trasversale)	Media risultati 2011: 96,27% 2012: 96% 2013: 97,51%	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Monitoraggio e contenimento della riduzione della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale;per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del triennio 2010-2012; (% riscossione spontanea: riscosso spontaneamente fino al momento del ruolo/dovuto determinato all'emanazione ruolo = incassi + ruolo) per la riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati negli anni 2010-2011-2012 (riscossione coattiva: calcolata al 31.12 del secondo anno successivo all'emanazione)	84,58 %: media percentuale riscossione spontanea 2007-2009 (con dovuto amomento emanazione ruolo) 83,15%: percentuale riscossione spontanea 2010 (dovuto al momento emanazione ruolo) 20,13%: media percentuale riscossione ruoli 2007-2009 al 31.12 del secondo anno successivo 14,87 %: media percentuale riscossione ruoli 2010-2011 al 31.12 del secondo anno successivo	Analisi andamento **riscossione spontanea**: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella triennio 2010-2012; **riscossione coattiva**: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008), 2011 (anno 2009) e **2013** (2010)	Analisi andamento **riscossione spontanea:** confronto media percentuali riscossione biennio 2010-2011 con quella del biennio 2012-2013 ; **riscossione coattiva:** confronto media percentuali riscossione ruoli emanati biennio 2010 (anno 2008) e 2011 (anno 2009) e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2013 (anno 2010) e 2014 (anno 2011)	Analisi andamento **riscossione spontanea:** confronto media percentuali riscossione biennio 2011-2012 con quella del biennio 2013-2014 ; **riscossione coattiva:** confronto media percentuali riscossione ruoli emanati biennio 2011 (anno 2009) e 2013 (anno 2010) e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2014 (anno 2011) e nel 2015 (anno 2012)
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Miglioramento patrimonio in essere	Realizzato intervento sostituzione corpi illuminanti sede Viareggio, compresa installazione lampade di emergenza	1) definizione azioni migliorative/conservative del patrimonio immobiliare entro febbraio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni decise dell'Amministrazione	1) definizione azioni migliorative/conservative del patrimonio immobiliare entro febbraio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni decise dell'Amministrazione	1) definizione azioni migliorative/conservative del patrimonio immobiliare entro febbraio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni decise dell'Amministrazione

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
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	-23,6% (al netto di imposte, tasse e versamenti allo Stato in c/contenimento spese)	Riduzione 10% rispetto al 2009	Riduzione 5% rispetto al 2011	Riduzione 5% rispetto al 2011

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	Realizzato	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia	Realizzato	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate

INDICATORE DI EFFICACIA	STATO al dicembre 2013	TARGET ANNO 2014	TARGET ANNO 2015	TARGET ANNO 2016
Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate	Realizzato	Adozione di un sistema di governance per il controllo sulle partecipate in base agli articoli 15, lettere j e m, 27 e 28 dello Statuto camerale	Messa a regime del sistema di governance	======

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

QUADRO OPERATIVO				
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
PROGETTO I30101 Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni inerenti il personale **UFFICIO/I RESPONSABILE** Personale **AZIONI** **1)** Negli anni scorsi l'ufficio Personale ha sistemato la documentazione contenuta nei fascicoli personali di alcuni dipendenti, nel 2014 si intende proseguire l'attività di sistemazione dei fascicoli personali. In base a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013 n. 32, è stao adottato un codice di comportamento della Camera di Commercio di Lucca. Si intende rivedere tale documento, attraverso il coinvolgimento di diversi soggetti (dipendenti, OIV, stakeholders) che potranno esprimere un parere e proporre modifiche. **2)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione. **3)** Predisposizione dati e compilazione per parti di competenza tabella per ottimizzazione rapporti con Organismi Vigilanti				
	1a) sistemazione fascicoli personali **1b)** pagamenti gestione IFR e TFR: ricostruzione importo debito (in collaborazione con l'ufficio Ragioneria) **1c)** revisione codice di comportamento dei dipendenti della Camera **2a)** Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione permessi legge104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità, rilevazione lavoro flessibile (report finale con dettaglio tipologie) **2b)** Invio all'Inpdap delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione. Nel commento specificare numero e tipologia pratiche **2c)** Stesura dei contratti di lavoro entro un mese da assunzioni e/o modifiche del rapporto di lavoro per personale a tempo determinato e a tempo indeterminato. **2d)** Processo valutazione prestazioni: rispetto tempistica concordata con i dirigenti e con l'ufficio Programmazione (per le parti di competenza) **3)** Realizzazione: entro 31 marzo		**1a)** sistemazione di almeno 10 fascicoli personali **1b)**ricostruzione importo debito per almeno 10 posizioni **1c)** revisionecodice di comportamento entro luglio **2a)** Completamento nei termini **2b)** Invio all'Inpdap pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 6 mesi dalla loro richiesta. Nel commento specificare n. e tipologia pratiche **2c)** Stesura dei contratti di lavoro entro un mese da assunzioni e/o modifiche del rapporto di lavoro per personale a tempo determinato e a tempo indeterminato. **2d)** Processo di valutazione delle prestazioni: rispetto tempistica **3)** Realizzazione: entro 31 marzo	
PROGETTO I30103 Implementazione e razionalizzazione funzionalità informatiche **UFFICIO/I RESPONSABILE** Funzioni informatiche **AZIONI** **1)** Upgrade storage server + sistema centralizzato caselle posta elettronica. In Camera di Commercio è presente un server dipartimentale per la condivisione risorse fra uffici (G). Al momento lo spazio disco disponibile è vicino alla saturazione. Per questo si rende necessario un Upgrade del sistema che preveda, nell'ambito di un'architettura vmware, l'implementazione dei nodi attuali con un nuovo nodo che garantisca la ridondanza delle apparecchiature al fine di assicurare il servizio con continuità anche in caso di rottura di una macchina. Il sistema sopra indicato potrebbe essere integrato con una gestione centralizzata delle caselle di posta elettronica. In CCIAA sono presenti circa 100 caselle mail gestite con client di posta elettronica che archiviano i messaggi sull'hard disk locale. In questo periodo si è verificato più frequentemente una perdita di dati a seguito di una corruzione di archivi dovuta a dimensioni eccessive delle caselle. L'utilizzo di una soluzione di archiviazione delle e-mail centralizzata permetterebbe una conservazione duratura di tali informazioni, di poterle così utilizzare in modo efficiente e sopratutto di non appesantire il client di posta elettronica evitando la possibile corruzione degli archivi. Una soluzione completa di archiviazione e-mail consentirebbe di indicizzare e conservare in modo efficace tutte le email e di migliorare l'efficienza operativa. **2)** Partecipazione alle attività ordinarie e di progetto degli altri Uffici camerali per le parti informatiche - verrà attuata una collaborazione alla realizzazione dei Progetti facenti capo ad altri uffici, con particolare attenzione agli aspetti informatici. Verrà sperimentato un sistema di ricognizione semestrale delle esigenze degli uffici, per programmare le attività di supporto informatico più significative dell'Ente. **3)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.	**RISULTATI ATTESI**		**TARGET**	
	1a) realizzazione upgrade server **1b)** realizzazione sistema di archiviazione mail centralizzato **2)** ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (20 febbraio e e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente **3a**) Report numerico annuale -- N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute) -- N. acquisti dell'anno attraverso MEPA e altre centrali di acquisto **3b)** Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta **3c)** Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo infomatico		**1a)** realizzazione upgrade entro giugno **1b)** realizzazione sistema di archiviazione mail centralizzato **2)** ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (20 febbraio e e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente **3a)** Report numerico annuale -- N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute) -- N. acquisti dell'anno attraverso MEPA e altre centrali di acquisto **3b)** Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta **3c)** Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo infomatico	

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO I30104 Azioni per il miglioramento dell'efficienza nelle attività contabili, anche attraverso l'automazione delle procedure. **UFFICIO/I RESPONSABILE** Ragioneria **AZIONI** **1)** Proseguimento lavori di razionalizzazione di attività elementari e/o procedure, mediante l'utilizzo di procedure informatiche (ad es: applicazione Sipert per pagamenti gestione IFR e TFR con ricostruzione importo del debito, anche con confronto con l'Ufficio Personale. **2)** Analisi periodica situazione di cassa, per impiego ottimale della liquidità e sollecito incassi **3)** Predisposizione dati e compilazione per parti di competenza tabella per ottimizzazione rapporti con Organismi Vigilanti **4)** Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.	**1a)** Piano di azione e realizzazione attività previste: report semestrale **1b)** Organizzazione e gestione, per le parti di competenza, nuova procedura AGEF dal 1 settembre in coordinamento con gli uffici promozionali **2)** Monitoraggio flussi e conseguente gestione ottimale della liquidità: report semestrale su scelte effettuate e risultati conseguiti **3)** Realizzazione: entro 31 marzo **4a)** Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report quantitativo semestrale: – Erogazione contributi: rispetto termini definiti nella procedura obiettivo n. 1 sul 100% dei contributi --Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura obiettivo n. 1 -- Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1	**1a)** Piano di azione entro 10 marzo e realizzazione attività previste: report semestrale **1b)** Organizzazione e gestione, parti di competenza, nuova procedura AGEF dal 1 settembre, in coordinamento con uffici promozionali **2)** Monitoraggio flussi e conseguente gestione ottimale della liquidità: report semestrale su scelte effettuate e risultati conseguiti **3)** Realizzazione: entro 31 marzo **4a)** Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report quantitativo semestrale – Erogazione contributi: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 sul 100% dei contributi --Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 -- Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1
	4b) Report quantitativo annuale: -- Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie) – Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2013 e in via trimestrale per il 2014 -- Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2013, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo **4c)** Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili	**4b)** Report quantitativo annuale: -- Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie) – Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2013 e in via trimestrale per il 2014 -- Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2013, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo **4c)** Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili
PROGETTO I30106 Azioni per migliorare gestione diritto annuale **UFFICIO/I RESPONSABILE** Diritto annuale **AZIONI** **1)** Dopo la circolare del MISE n.172574 del 22/10/2013 che ha recepito quella dell'Agenzia delle Entrate dell'agosto 2013 è stato adeguato il regolamento camerale in materia di sanzioni (delibera di giunta n.93 del 16/12/2013), si procederà, quindi, dopo gli opportuni adeguamenti informatici, all'emanazione nell'anno 2014, del ruolo integrativo diritto 2011 per le posizioni non ricomprese nel ruolo emanato a fine anno 2013. **2)** Azioni volte a migliorare la riscossione e i rapporti con il contribuente utilizzando forme che permettono un contenimento della spesa. Emanazione ruolo per diritto 2012 **3)** Predisposizione dati e compilazione per parti di competenza tabella per ottimizzazione rapporti con Organismi Vigilanti **4)** Definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire con successivo monitoraggio dei risultati	**1)** Report sulle posizioni escluse dal ruolo 2011: entro marzo 2014 e relativo ruolo integrativo diritto 2011 entro 60 giorni dalla disponibilità del software Infocamere **2a)** Gestione solleciti: invio omessi 2013 entro il 10 marzo, con incremento % utilizzo PEC rispetto al sollecito 2013 **2b)** Emanazione ruolo diritto 2012 entro dicembre (emanazione intesa come consegna a Infocamere per esecutività nel successivo mese di Febbraio 2015) **3)** Realizzazione entro 31 marzo **4a)** Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2014 (su diritto omesso 2013) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2013 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi/per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta).	**1)** Report sulle posizioni escluse dal ruolo 2011: entro marzo 2014 e relativo ruolo integrativo diritto 2011 entro 60 giorni dalla disponibilità del software Infocamere **2a)** Gestione solleciti: invio omessi 2013 entro il 10 marzo, con incremento % utilizzo PEC rispetto al sollecito 2013 **2b**) Emanazione ruolo diritto 2012 entro dicembre **3)** Realizzazione entro 31 marzo **4a)** Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2014 (su diritto omesso 2013) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2013 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi/per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta).
	4b) Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti – Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia	**4b)** Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti – Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia

PROGETTI 2014	RISULTATI ATTESI	TARGET
PROGETTO I30107 Azioni per favorire la dematerializzazione della corrispondenza in entrata ed in uscita **UFFICIO/I RESPONSABILE** Segreteria e Protocollo **AZIONI** 1) Nel 2013 sono nate Innipec che, però, al momento non appare aggiornata e la rubrica interna camerale che si basa sui dati registro imprese aggiornati con gli esiti delle pec inviate dai colleghi. Dato che è fondamentale disporre di un indirizzario pec valido nel 2014 si propone da un lato di verificare eventuali miglioramenti di Innipec e dall'altro di implementare questa rubrica con gli indirizzi pec di imprese e professionisti utilizzando sia le pec in entrata che quelle in uscita andate a buon fine. 2) In attesa di conoscere l'estensione al 2014 degli oneri derivanti dalla spending review, per cautela è opportuno continuare a monitorare i costi, ricercare nuovi contratti più favorevoli e dare indicazioni ai colleghi per la riduzione degli oneri postali anche mettendo un filtro presso l'ufficio Protocollo. 3) Per migliorare l'efficienza nella gestione dell'ufficio è necessario potersi orientare con rapidità nell'archivio informatico dello stesso.	**1a)** Cancellazione periodica dalla rubrica pec degli indirizzi errati sulla base dei risultati dell'invio massivo per il diritto annuale e delle pec non andate a buon fine per quelle in uscita. **1b)** Inserimento o aggiornamento indirizzi Pec nella rubrica creata su G nel 2013. **2a)** Monitoraggio costante spese postali per varie tipologie con particolare riferimento alle raccomandate e scorporo delle fatture sui vari uffici. **2b)** Aggiornamento indicazioni per i colleghi e predisposizione procedura, previo accordo con il Dirigente competente, che permetta all'ufficio protocollo di fare filtro sulle spedizioni dei colleghi. **3)** Riorganizzazione della cartella G: Protocollo con distinzione tra le funzioni ufficio (protocollo, archivio, deposito listini) ed eliminazione di eventuali cartelle non più d'interesse. Approvazione da parte del Capo Servizio entro dicembre.	**1a)** Cancellazione periodica indirizzi errati: Report finale **1b)** Inserimento o aggiornamento di almeno 100 indirizzi Pec. **2a)** Monitoraggio costante spese postali e scorporo delle fatture sui vari uffici. **2b)** Aggiornamento indicazioni per i colleghi e predisposizione procedura, previo accordo con il Dirigente competente, che permetta all'ufficio protocollo di fare filtro sulle spedizioni dei colleghi. 3) Riorganizzazione della cartella G: Protocollo con distinzione tra le funzioni ufficio (protocollo, archivio, deposito listini) ed eliminazione di eventuali cartelle non più d'interesse. Approvazione da parte del Capo Servizio entro dicembre.
PROGETTO I30202 Revisione generale dell'inventario - Interventi di razionalizzazione finalizzati al contenimento consumi energetici **UFFICIO/I RESPONSABILE** Provveditorato **AZIONI** **1)** Nel 2013 si è avviata la revisione inventario mediante il controllo dei beni fisicamente presenti presso l'Ente (sedi Lucca Viareggio e magazzini) con quelli riscontrabili nel Sw XAC che gestisce il patrimonio; è stato redatto un piano di azione per il biennio 2013/2014 che distingue i locali della Camera in 3 fasce a seconda del grado di difficoltà della rilevazione che tengono conto dell'epoca di acquisto beni, delle zone con elevato numero oggetti e di quelle interessate dai trasferimenti uffici a causa lavori ristrutturazione. Durante i monitoraggi periodici intervenuti nel 2013 sono state delineate alcune linee guida per la rilevazione di cui si terrà conto anche nel 2014, salvo modifiche migliorative nel corso del prossimo anno. Entro il 2014 è prevista la conclusione rilevazione beni individuati all'interno della sezione "Patrimonio" del programma XAC con quelli presenti fisicamente nell'Ente, a partire da quanto realizzato al 31.12.2013 secondo apposito elenco redatto all'inizio del 2014 che individuerà i locali che ancora non sono stati interessati dalla rilevazione. Al 31/12, oltre alla rilevazione fisica, saranno sistemati/radiati i beni che risulteranno non più presenti senza procedere alla consegna della scheda identificativa dei beni presenti in ogni locale (art. 39 - punto 9 - del D.P.R. 254/2005). **2)** Nel corso del prossimo anno verranno realizzati dei lavori edili riguardanti il rifacimento manto copertura corpo "H" (come da progetto per il rilievo della conformazione del tetto sede Lucca redatto dal Geom. A. Tinè di cui all'incarico D.D. n. 140/2013) relativo ai locali ex BPL, comprensivi coibentazione per contenere i consumi energetici e applicazione guaina in elastomero bituminoso per protezione locali sottostanti dalle infiltrazioni di acqua piovana. E' stato, pertanto, individuato professionista che fornirà supporto tecnico nella fase di dialogo e confronto con gli altri condomini sui lavori edili da realizzarsi entro il prossimo anno che assisterà l'Amministrazione nel corso delle riunioni con gli altri soggetti che posseggono porzioni dell'immobile in questione per giungere ad un accordo sui lavori da eseguire e sulla ripartizione delle relative spese.	**1a)** Redazione elenco dei locali ancora interessati dalla rilevazione e programmazione delle attività **1b)** Report di monitoraggio semestrale al 30/06 al 31/12 **1c)** Conclusione attività 2014 sopra descritte entro 31 dicembre **2a)** Redazione cronoprogramma delle attività operative funzionali all'intervento **2b)** Redazione accordo con i condomini dell'immobile "ex BPL" per individuare i lavori da eseguire e la conseguente ripartizione delle spese.	**1a)** Redazione elenco dei locali ancora interessati dalla rilevazione e programmazione delle attività: entro 20 febbraio **1b)** Report di monitoraggio semestrale al 30/06 al 31/12 **1c)** Conclusione attività 2014 sopra descritte entro 31 dicembre **2a)** Redazione cronoprogramma delle attività operative funzionali all'intervento: entro 28 febbraio **2b)** Redazione accordo con i condomini dell'immobile "ex BPL" per individuare i lavori da eseguire e la conseguente ripartizione delle spese.
PROGETTO I30203 Revisione generale dell'inventario per dotazioni e apparecchiature informatiche **UFFICIO/I RESPONSABILE** Provveditorato gruppo Funzioni informatiche **AZIONI** Nel 2013 si è avviata la revisione dell'inventario mediante il controllo dei beni fisicamente presenti presso l'Ente, in particolare sulle dotazioni informatiche, con quelli riscontrabili nel programma informatico XAC che gestisce il patrimonio; è stato redatto un piano di azione per il biennio 2013/2014 che distingue i locali della Camera di Commercio in 3 fasce a seconda del grado di difficoltà della rilevazione che tengono conto dell'epoca di acquisto dei beni, delle zone con elevato numero di oggetti e di quelle interessate dai trasferimenti di uffici a causa dei lavori di ristrutturazione. Durante i monitoraggi periodici intervenuti nel corso del 2013 sono state delineate alcune linee guida per la rilevazione di cui si terrà conto anche nel 2014, salvo modifiche migliorative nel corso del prossimo anno. Entro il 2014 è prevista la conclusione della rilevazione dei beni individuati all'interno della sezione "Patrimonio" del programma XAC con quelli presenti fisicamente nell'Ente, a partire da apposito elenco redatto all'inizio del 2014 che individuerà i locali che ancora non sono stati interessati dalla rilevazione. Si renderà, inoltre, necessario curare i rapporti con Infocamere per analizzare eventuali problematiche legate alla procedura XAC e verificare la fattibilità di possibili richieste di implementazioni.	**1)** Redazione elenco dei locali ancora interessati dalla rilevazione **2)** Report di monitoraggio semestrali al 30/06 e al 31/12 **3)** Conclusione delle attività entro dicembre	**1)** Redazione elenco dei locali ancora interessati dalla rilevazione **2)** Report di monitoraggio semestrali al 30/06 e al 31/12 **3)** Conclusione delle attività entro dicembre
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO I3	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 6.000,00** **euro 0,00** **euro 36.400,00**

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO			
OBIETTIVO STRATEGICO I4	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE			
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"	Implementato il ciclo di gestione della performance	1) Adozione nuovo Programma Pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up 3) miglioramento reportistica a supporto dei nuovi organi camerali	1) Impostazione Piano triennale performance in linea con il nuovo Programma pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up	1) Garantire la coerenza di tutti i documenti programmatici dell'Ente
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive	elaborati 2 report direzionali e 2 report operativi alla Giunta	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali
INDICATORE DI EFFICACIA	**STATO al dicembre 2013**	**TARGET ANNO 2014**	**TARGET ANNO 2015**	**TARGET ANNO 2016**
Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera	realizzato per Lucca Promos	estensione del sistema anche a Lucca Intec	messa a regime sistema per le 2 partercipate	========
PROGRAMMA I401	SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO. Comprende le iniziative tese a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione delle attività dell'ente in un'ottica di "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA", ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale degli obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.			
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE			

QUADRO OPERATIVO		
PROGETTI 2014	**RISULTATI ATTESI**	**TARGET**
PROGETTO I40101 Ciclo di gestione della performance **UFFICIO/I RESPONSABILE** Programmazione e controllo **AZIONI** **1)** Programma Pluriennale 2014-2019 - Nel corso dell'anno si concluderà il mandato dell'attuale Consiglio camerale e si insedierà il nuovo Consiglio con mandato 2014-2019. Si procederà, pertanto, a predisporre il Programma Pluriennale di mandato, mediante un'approfondita analisi del contesto economico esterno, l'individuazione delle aree strategiche di intervento, la definizione degli obiettivi strategici pluriennali con i relativi target e la schematizzazione dei programmi di intervento. Il lavoro sarà svolto in un'ottica di semplificazione dei documenti programmatici dell'Ente al fine di alleggerire l'intera struttura da una gestione che, nel tempo, è diventata oltremodo impegnativa ed onerosa in termini di tempo dedicato. **2)** Applicazione DM 27 marzo 2013 – Nuovi criteri di predisposizione del budget economico delle Amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica (in particolare per variazioni al Preventivo 2014) – Adozione eventuale nuovo Regolamento Interministeriale per la gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio e gestione adempimenti contabili funzionali in particolare al Preventivo 2015, ai sensi del suddetto Regolamento ovvero di altre nuove direttive ministeriali. Analisi, studio e gestione nuovo sw EPM (in sostituzione del sw OFA); formazione utenti. **3)** Trasparenza: miglioramento/implementazione delle pagine di propria competenza **4)** Ciclo di gestione della performance. Continua l'attività di implementazione del nuovo sw di gestione che, nel corso dell'anno, comporterà, fra l'altro, la scelta tra una gestione accentrata o decentrata dello stesso, mediante periodi di sperimentazione/affiancamento con alcuni uffici e la necessaria attività formativa agli stessi.	**1)** elaborazione proposta di Programma pluriennale 2015/2019 **2a)** revisione budget economico 2014 secondo direttive ministeriali, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria, entro i termini prefissati **2b)** Formulazione Preventivo economico 2015 ai sensi della normativa vigente a settembre 2014 o delle indicazioni ministeriali **3)** Pubblicazione dei dati di propria competenza nei termini previsti dal Piano triennale per la trasparenza **4)** sperimentazione e successiva definizione modalità uso sw **5)** elaborazione proposte di relazioni di competenza OIV nei termini **6)** implementazione/aggiornamento continuo della cartella condivisa "Programmazione" **7)** invio dati report bench entro i termini richiesti **8)** Realizzazione entro marzo	**1)** elaborazione proposta in linea con i tempi di adozione degli atti di programmazione dell'Ente **2a)** revisione budget economico 2014 secondo direttive ministeriali, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria, entro i termini prefissati **2b)** Formulazione Preventivo economico 2015 ai sensi della normativa vigente a settembre 2014 o delle indicazioni ministeriali **3)** Pubblicazione dei dati di propria competenza nei termini previsti dal Piano triennale per la trasparenza **4)** sperimentazione e successiva definizione modalità uso sw **5)** elaborazione proposte di relazioni di competenza OIV nei termini **6)** implementazione/aggiornamento continuo della cartella condivisa "Programmazione" **7)** invio dati report bench entro i termini richiesti **8)** Realizzazione entro marzo
5) Controllo strategico: Continua l'impegnativa funzione di "struttura tecnica di supporto all'OIV", che rende necessaria l'analisi/studio delle delibere CIVIT e della relativa normativa in tema di OIV, per l'impostazione/affinamento di tutte le proposte di relazioni che il suddetto organismo dovrà elaborare. Nel corso dell'anno si prevede di implementare anche un regolamento che disciplini ed accorpi in un unico documento le varie funzioni dell'OIV. **6)** Al fine di rendere facilmente fruibile dalla struttura tutto il materiale relativo al ciclo di gestione della performance, continua l'attività di implementazione ed arricchimento, sulla intranet camerale, della sezione "Programmazione", una cartella condivisa in cui poter reperire ogni informazione, schema, documento o report utile e dal quale rendere possibile anche l'accesso ai programmi di IC (Febe, EPM...). **7)** Benchmarking tra CCIAA toscane: Continua la partecipazione al Gdl regionale nonchè l'attività di sviluppo/perfezionamento delle azioni relative al monitoraggio dei processi. **8)** Predisposizione dati e compilazione per parti di competenza tabella per ottimizzazione rapporti con Organismi Vigilanti		
PROGETTO I40102 Sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera **UFFICIO/I RESPONSABILE** Programmazione e controllo **AZIONI** Alla luce delle Linee guida elaborate da Unioncamere nazionale per l'applicazione alle Camere della Riforma Brunetta, nelle quali viene spesso specificato che il ciclo di gestione delle performance è riferito al cosiddetto "sistema allargato" ovvero l'insieme degli enti strumentali dell'Ente camerale, comprese le società esterne rispetto alle quali l'Ente ha un ruolo rilevante di governo, è nata la necessità di integrare tutti i documenti del ciclo di gestione della performance con l'azione svolta dalle società partecipate Lucca Promos e Lucca InTec. Continua, pertanto, la programmazione congiunta e i successivi monitoraggi sullo stato di avanzamento dei progetti già attivata negli scorsi anni con Lucca Promos, mentre, nel corso dell'anno si progetterà un sistema analogo anche per la programmazione e controllo delle attività di Lucca Intec.	**RISULTATI ATTESI** **1)** implementazione sistema di programmazione e controllo su Lucca Intec analogo a quello di Lucca Promos **2)** gestione sistema per Lucca Promos	**TARGET** **1)** implementazione sistema di programmazione e controllo su Lucca Intec analogo a quello di Lucca Promos **2)** gestione sistema per Lucca Promos
BUDGET 2014 OBIETTIVO STRATEGICO I4	**ONERI** **PROVENTI** **INVESTIMENTI**	**euro 13.500,00** **euro 0,00** **euro 0,00**

3. La mappatura dei processi

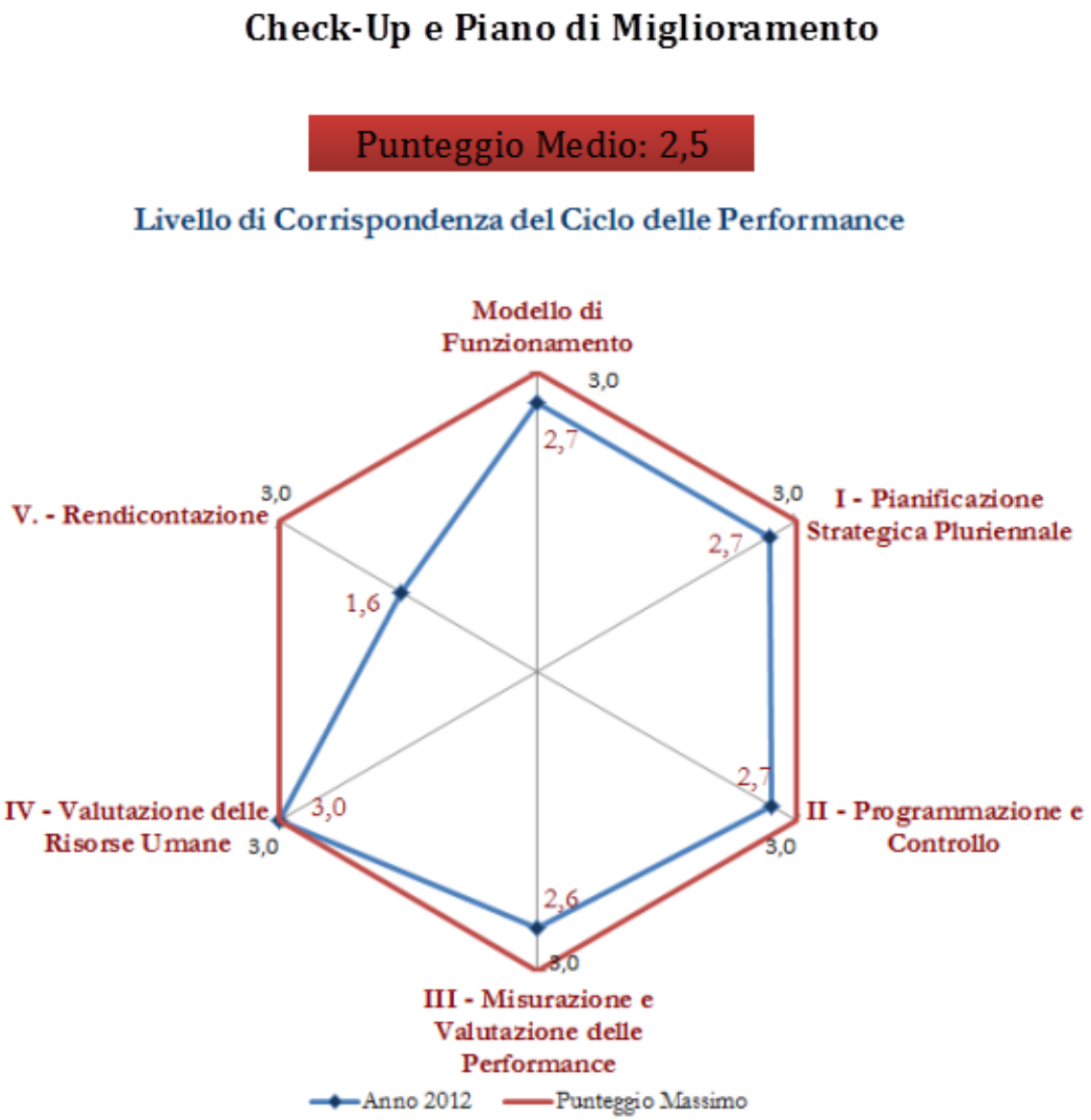
Nell'ambito dell'obiettivo trasversale che annualmente viene assegnato a tutta la struttura l'Ente ha individuato alcuni procedimenti/procedure sui quali garantisce all'utenza determinati livelli di servizio (definiti con i tempi dichiarati) ricercando contestualmente economie di gestione.
Il monitoraggio sui risultati raggiunti verificato mediante indicatori di efficacia/efficienza avviene a cadenza annuale ed incide sul grado di raggiungimento dell'obiettivo trasversale.
Nel corso del 2014, come ogni anno, la Camera parteciperà al progetto di benchmarking tra le Camere della Toscana (progetto che attualmente comprende complessivamente 22 Camere tra cui le dieci Camere toscane).

4.1 Il processo di redazione del Piano delle performance

FASI	SOGGETTI	TEMPI
Avvio processo di elaborazione del Piano	Dirigenza, PO, uffici, Programmazione e controllo	settembre
Coinvolgimento degli stakeholder per condivisione obiettivi strategici e strategie	Segretario generale	settembre
Analisi del contesto esterno ed interno	Segretario generale, struttura Programmazione e controllo	ottobre
Individuazione progetti operativi e definizione delle risorse correlate	Dirigenza, PO, Programmazione e controllo, Giunta	settembre/ottobre
Approvazione RPP	Segretario generale, Giunta, Consiglio	ottobre
Approvazione Preventivo economico e Budget direzionale	Segretario generale, Giunta	novembre/dicembre
Assegnazione obiettivi (completi di indicatori e target) e risorse al Segretario generale	Giunta	dicembre
Assegnazione obiettivi (completi di indicatori e target) e risorse ai Dirigenti	Segretario generale	dicembre
Approvazione del Piano delle performance e pubblicazione sul sito	Segretario generale, Giunta	gennaio
Assegnazione obiettivi operativi (completi di indicatori e target) alla struttura	Dirigenza, struttura	gennaio/febbraio

4.2 Check up e azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

La Camera di Commercio di Lucca, per la prima volta nel 2013, ha incaricato una società esterna di verificare lo stato di attuazione del Ciclo di gestione della performance al proprio interno, al fine di fotografare la situazione di partenza ed individuare le azioni di miglioramento.
Questa la fotografia dello stato di attuazione del Ciclo di gestione della performance:



Di seguito il Piano di miglioramento 2013-2016.

Oggetto	Piano di miglioramento
Modello di funzionamento	▪Sistematizzazione ed integrazione del Ciclo di gestione della performance con gli aspetti inerenti la trasparenza, l'integrità e l'anticorruzione - REALIZZATO
Pianificazione strategica Pluriennale	▪Maggiore studio e analisi degli impatti delle politiche attuate ed individuazione più capillare di significativi indicatori di outcome ▪Formalizzazione del coinvolgimento degli stakeholder in ottica di pianificazione partecipata ▪Analisi critica delle informazioni derivanti da strumenti volti a misurare tutti gli ambiti della performance (customer, benessere organizzativo, benchmarking, efficienza, qualità erogata, etc) ai fini della definizione delle strategie e degli ambiti di intervento IN CORSO
Programmazione e controllo	▪Garantire il costante rispetto delle scadenze normative previste per la predisposizione dei documenti di programmazione REALIZZATO ▪Migliorare la descrizione degli indicatori in termini di algoritmo di calcolo (descrizione delle modalità di calcolo in termini di numeratore, denominatore, unità di misura, fonte, ..) al fine di garantire maggiore oggettività e certezza del dato in fase di misurazione IN CORSO
Misurazione e valutazione Performance	▪Messa a regime del sistema di monitoraggio dei processi anche in termini di costo IN CORSO ▪Potenziamento del feedback strategico anche mediante il coinvolgimento degli stakeholder ▪Estendere l'attività di misurazione della Performance a tutte le Aziende Speciali IN CORSO ▪Piena integrazione degli strumenti di misurazione a supporto del Ciclo di gestione della performance (benchmarking, customer, benessere organizzativo) ed effettivo utilizzo in fase di controllo strategico ▪Intensificare l'attività di misurazione del clima interno e del benessere organizzativo REALIZZATO
Valutazione Risorse Umane	▪Costante revisione metodologia valutazione performance individuale in linea con le evoluzioni normative
Rendicontazione	▪Piena implementazione del Programma Triennale della Trasparenza e del Piano Anticorruzione REALIZZATO ▪Garantire piena trasparenza dei risultati raggiunti attraverso il costante aggiornamento del sito e continuo arricchimento delle informazioni trasmesse all'utenza REALIZZATO

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2014

Aggiornamento luglio 2014

in conformità al
D.P.C.M. 18 settembre 2012

Camera di Commercio
Lucca

PIRA: Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

Si tratta di un documento **programmatico** triennale, redatto contestualmente al bilancio di previsione (al quale viene allegato) e **coerente** con il sistema di obiettivi ed indicatori adottati dalla Camera di Lucca ai sensi del d.lgs. 150/2009. Tale documento è oggetto di aggiornamento semestrale in occasione dell'aggiornamento del Piano delle performance triennale (al quale viene allegato ex delibera CIVIT n. 6/13).

Il PIRA illustra il contenuto di ciascun programma di spesa, espone le informazioni sintetiche relative ai principali obiettivi da realizzare con riferimento agli stessi programmi del bilancio e contiene gli indicatori individuati per quantificare gli obiettivi.

Nello schema allegato al bilancio di previsione 2014 della Camera di Lucca, il PIRA è stato impostato su base biennale e non triennale (2014-2015), in linea con il Piano della performance 2013/2015 attualmente in vigore.

Considerato l'attuale contesto normativo di forte instabilità relativamente al sistema camerale, che non permette di fare delle proiezioni oltre l'anno di riferimento, il presente aggiornamento del PIRA che sarà allegato all'aggiornamento del Piano delle performance 2014-2016, risulta aggiornato esclusivamente con riferimento all'anno in corso (in linea con l'aggiornamento esclusivamente annuale che verrà attuato relativamente al Piano delle performance 2014-2016).

Si rinvia, pertanto, l'elaborazione del testo completo del PIRA (a carattere triennale) ad un momento di maggiore chiarezza legislativa.

Missione	011	Competitività delle imprese	012	Regolazione dei mercati	016	Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005	Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetti industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale	004	Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	005	Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy
Obiettivi	011-005-001	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE	012-004-001	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	016-005-001	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI
	011-005-002	CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA	012-004-002	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO		
	011-005-003	FAVORIRE LO SVILUPPO D'IMPRESA	012-004-003	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT		
	011-005-004	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE	012-004-004	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.		
	011-005-005	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE	012-004-005	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE		
	011-005-006	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE	012-004-006	ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO		
	011-005-007	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA				
	011-005-008	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE				
	011-005-009	SOSTENERE LA VALORIZZARE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO				
	011-005-010	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO				
	011-005-011	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA				
	011-005-012	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI				
	011-005-013	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA				
	011-005-014	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE				
	011-005-015	ACCESSIBILITA' TOTALE: RENDERE PIU' ACCESSIBILI LE INFORMAZIONI CONCERNENTI L'ORGANIZZAZIONE E L'ATTIVITA' DELLA CAMERA				

032	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche			033	Fondi da ripartire		
002	Indirizzo politico	004	Servizi generali, formativi e approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	001	Fondi da assegnare	002	Fondi di riserve speciali
032-002-001	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI	032-004-001	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI INDIVIDUALI PIÙ ARMONIOSI				
032-002-002	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE	032-004-002	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO				
032-002-003	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ CAMERALE	032-004-003	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI				
		032-004-004	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI				

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

Obiettivo	Titolo	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE
	Descrizione	Iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse economiche 2014	€ 254.480,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera - confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 197,33 domande di iscrizione compreso progetto Giove)						
Cosa misura	Crescita della cultura manageriale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	confronto medie annuali	rilevazione ufficio competente	227,67 media 2010/2012	>=197,33	>=200	

Indicatore	Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica). Valutazione progetti presentati entro 30 gg. dalla richiesta.						
Cosa misura	Tempestività valutazione pratiche pervenute						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	giorni	n. giorni trascorsi	rilevazione ufficio competente	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	

Obiettivo	Titolo	CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA
	Descrizione	SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 57.500,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori: confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (Media 2007-2009: n. 85 domande di iscrizione escluso progetto Giove)						
Cosa misura	Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	confronto medie annuali	rilevazione ufficio competente	92 media 2010/2012	>=85	>=90	

Indicatore	Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi di formazione camerali : confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 10 aperture pari al 15,87%)						
Cosa misura	Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi di formazione camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	confronto medie annuali	rilevazione ufficio competente	7,33 media 2010/2012	>=10	>=8	

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

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO SVILUPPO D'IMPRESA
	Descrizione	SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA. Partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita. Comprende, inoltre le azioni camerali a sostegno dell'impresa locale.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 81.000,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese						
Cosa misura	Capacità di costituire un soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Verifica funzionamento e prima sperimentazione per Lucca, se avviato a livello regionale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Verifica funzionamento e prima sperimentazione per Lucca, se avviato a livello regionale toscano, di un fondo di seed capital regionale	

Indicatore	Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita						
Cosa misura	Azione camerale a sostegno delle imprese innovative						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	confronto con anno precedente	rilevazione ufficio competente	36	>=50	>=50	

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE
	Descrizione	INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE. Avvio attività Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e completamento dei lavori: conclusione costruzione edifici, sistemazione aree esterne e partecipazione alla realizzazione master plan complessivo; partecipazione alla realizzazione sezione PTL dedicata all'innovazione beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento realizzazione Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici – Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Aree dirigenziali Segretario generale e Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 1,450,000,00 (investimenti)

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese: avvio operatività all'interno del primo lotto; completamento secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità; realizzazione terzo lotto e sistemazione area circostante; sistemazione aree fra gli edifici primo e secondo lotto, previa acquisizione disponibilità; partecipazione all'attuazione master-plan complessivo area e completamento funzionale progetto.						
Cosa misura	Realizzazione Polo Tecnologico Lucchese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	avviata operatività incubatore e acceleratore nel I e II lotto; presentati progetti per III lotto + area circostante	1a) Attuazione lavori III lotto secondo cronoprogramma (compresa area circostante) 1b) Sistemazione parti di area non comprese nel cantiere III lotto, previa acquisizione	completamento del progetto: ultimazione lavori III lotto, area e avvio attività.	

Indicatore	Partecipazione ai Gdl del progetto "Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali" (capo fila Comune di Lucca)						
Cosa misura	Realizzazione di strutture innovative						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa avvio lavori di ristrutturazione da parte del Comune di Lucca.	Attuazione accordi per la gestione del progetto	Attuazione accordi per la gestione del progetto	

Indicatore	Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura: completamento della struttura e avvio operatività soggetto						
Cosa misura	Realizzazione di strutture innovative						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	costruzione immobile in fase di completamento.	Prima operatività della struttura.	Funzionamento a regime della struttura.	

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

Obiettivo		
	Titolo	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL
	Descrizione	PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE. Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Trasversale tra le Aree dirigenziali
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Sviluppo della Rete provinciale progettazione comunitaria interistituzionale						
Cosa misura	Sviluppo sinergie sul tema della progettazione comunitaria						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	3 incontri rete provinciale 2 progetti ammessi a cofinanziamento	>= 5 incontri rete provinciale >=3 progetti ammessi a cofinanziamento nel triennio 2012/2014	>= 1 progetto ammesso a cofinanziamento	

Indicatore	Mantenimento/incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 1422 imprese)						
Cosa misura	Il ricorso degli utenti agli sportelli camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto tra medie annuali	rilevazione ufficio competente	1691 imprese (media 2010/2012)	>1422	>1422	

Indicatore	Capacità di attrarre risorse per un valore complessivo di € 10.000.000 nel periodo 2010/2015, per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio (obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	euro	euro	rilevazione uffici competenti	2010: 3.500.000,00 2011: 1.469.000,00 2012: 7. 313.000,00	>= 10.000.000 nel periodo 2010/2015	>= 10.000.000 nel periodo 2010/2015	

Obiettivo		
	Titolo	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE
	Descrizione	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO. Iniziative tese a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc.. anche attraverso la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta.
	Arco temporale per la realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 445.370,00

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta: gestione soggetto						
Cosa misura	stimolo all'innovazione tecnologica sul territorio						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Struttura completata nel 2010; operatività soggetto aprile 2011;	Prosecuzione attività e predisposizione bando di gara per l'affidamento della gestione	Monitoraggio strategico delle attività del Musa.	

Indicatore	Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca mediante la stipula di accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	Capacità di creare sinergie tra il mondo delle imprese e quello della ricerca						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	stipulati 3 accordi	>=2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico nel triennio 2012-2015	>=2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico nel triennio 2012-2015	

Indicatore	Mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico) confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: 4,67 pari a n. 14 progetti in termini assoluti per il triennio)						
Cosa misura	Capacità di creare sinergie con partners tecnologici						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto tra medie annuali	rilevazione ufficio competente	7 progetti media 2010/2012	>= media 2010/2013	>= media 2010/2014	

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

Obiettivo	Titolo	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA
	Descrizione	L'IMPRESA NELL' EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'Informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 46.500,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Mantenimento/incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 561 imprese)						
Cosa misura	Il ricorso degli utenti agli sportelli camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto tra medie annuali	rilevazione ufficio competente	719,67 media 2010/2012	>=650	>=650	

Indicatore	consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi (Dato 2009: n. 141 certificazioni).						
Cosa misura	Diffusione dello sviluppo sostenibile						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	confronto con anno precedente	rilevazione ufficio competente	174 certificazioni	>=174	>=174	

Obiettivo	Titolo	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE
	Descrizione	AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 21.700,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata						
Cosa misura	Privilegiare gli interventi di promozione integrata						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	euro	confronto con valore anno n-1	rilevazione ufficio competente	erogati € 6.117,00 per complessivi 56 contributi	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno n-1	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno n-1	

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

Obiettivo	Titolo	SOSTENERE LA VALORIZZARE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO
	Descrizione	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Azioni di promozione integrata territorio, Centri commerciali naturali, agroalimentare, artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Attività finalizzate alla definizione identità territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o compartecipazioni a iniziative di terzi e valorizzazione economica risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse finanziarie 2014	€ 378.840,00

0

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Progettazione eventi promozionali per valorizzazione complessiva territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc...), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali						
Cosa misura	Capacità di creare sinergie						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	n. 4 iniziative di promozione integrata	almeno 3 iniziative di promozione integrata	almeno 3 iniziative di promozione integrata	

Obiettivo	Titolo	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO
	Descrizione	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE E DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE. Ampliamento patrimonio documentale storico dell'Ente mediante costituzione sezione, cartacea e digitale, costituita dagli archivi di imprese storiche lucchesi: organizzazione logistica necessaria, acquisizione archivi di imprese e predisposizione consulenze alle imprese attive interessate alla ricostruzione propria identità mediante il riordino del proprio archivio. Riorganizzazione archivio di deposito di Carraia sia in considerazione di una temporanea necessità di destinare parte degli spazi al materiale afferente agli archivi di imprese, sia per una più corretta suddivisione fra il materiale destinato allo scarto e quello destinato alla conservazione permanente.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 5.500,00

0

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Costituzione e arricchimento di un archivio, cartaceo e digitale, per imprese storiche lucchesi						
Cosa misura	valorizzazione del patrimonio documentale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	N.2 imprese presenti nell'archivio	N.4 imprese presenti nell'archivio	N.6 imprese presenti nell'archivio	

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

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA
	Descrizione	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Iniziative volte ad aumentare accessibilità e fruibilità dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly e la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello informazione statistica, cui attingere per soddisfare ulteriori analoghe richieste. Organizzazione percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati economici, recepimento ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

0

Nr indicatori associati 2

Indicatore	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						
Cosa misura	percezione del servizio erogato da parte degli stakeholder						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Realizzati 2 corsi di formazione/informazione	1 persorso informativo su banche dati e studi statistici riferiti ai bilanci società di capitale	1 persorso informativo su banche dati e studi economico/statistici previsionali	

Indicatore	Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.						
Cosa misura	Capacità di mediare tra soggetti coinvolti						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Azioni ed incontri propedeutici all'acquisizione del ruolo di trait d'union	Messa a regime modello condiviso e realizzazione prototipo sperimentazione con un ente territoriale della provincia	Estensione del modello ad altri soggetti territoriali interessati	

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI
	Descrizione	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 32.870,00

0

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali – manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci						
Cosa misura	Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Qualificati osservatorio comparto manifatturiero industria e osservatorio bilanci.	Riqualificazione osservatorio bilanci	Definizione di un prototipo osservatorio sugli andamenti del settore commercio	

Indicatore	Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione metodologia ad altri territori e proposta prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)						
Cosa misura	Diffusione di una metodologia condivisa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Proposta al Comune di Lucca per un'azione congiunta georeferenziazione dei dati da rilevare	Presentazione risultati Comune Lucca per estensione metodologia ad altri territori	Realizzazione indagine su altri territori	

Indicatore	Impianto di nuovi Osservatori						
Cosa misura	L'implementazione di nuovi strumenti di analisi						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Revisione indicatori Statistici con nuova impostazione Ateco 2007. Analisi evoluzione territorio lucchese e sue prospettive.	Progettazione osservatorio sul credito e presentazione agli stakeholders	Realizzazione dell'Osservatorio sul Credito	

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

Obiettivo	Titolo	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE
	Descrizione	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Iniziative tese a consolidare il ruolo attivo della Camera nella definizione nuovi atti di programmazione locale, gestione PASL e sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; lattività volte ad acquisire e diffondere informazioni su atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali; migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 1.000,00

0

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti						
Cosa misura	Azioni i stimolo alla programmazione territoriale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Partecipazione attiva e predisposizione di documenti condivisi per una nuova programmazione territoriale (es.: Contratto di fiume; Piano Sviluppo Economico Comune Massarosa)	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	

Indicatore	Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali						
Cosa misura	diffusione delle informazioni						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Report sull'analisi della programmazione regionale 2012-2015 (con esclusione temi delle infrastrutture e dell'energia)	Report su linee programmatiche emergenti dalle normative regionale, nazionale ed europea a supporto definizione nuovo Programma di mandato del Consiglio camerale	Report sulle novità previste nella programmazione regionale	

Indicatore	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						
Cosa misura	Il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficaca	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Analisi documenti di programmazione, elaborazione relazione sullo scenario economico redazione delle parti di competenza nei documenti di programmazione dell'Ente e stesura di report di coerenza verticale	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	

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

Obiettivo	Titolo	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE
	Descrizione	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Iniziative volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 21.150,00 (di cui € 3.000,00 investimenti)

0

Nr indicatori associati 2

Indicatore	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.						
Cosa misura	La funzione d'impulso sui temi in oggetto						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Informative periodiche alla Giunta su stato di attuazione programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; costante supporto alle Associazioni di categoria attraverso azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta su stato di attuazione programmazioni infrastrutturali e di governo territorio; supporto alle Ass. di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta su stato di attuazione programmazioni infrastrutturali e di governo territorio; supporto alle Ass. di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	

Indicatore	Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro						
Cosa misura	La funzione d'impulso sui temi in oggetto						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Avviati i contatti con gli enti territoriali per scambio informazioni da valorizzare nei Sistemi Informativi Territoriali degli Enti, anche in collaborazione con ordini e ass. di categoria.	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.	Estensione metodologia ai Comuni della provincia aderenti al progetto.	

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

Obiettivo	Titolo	ACCESSIBILITA' TOTALE: RENDERE PIU' ACCESSIBILI LE INFORMAZIONI CONCERNENTI L'ORGANIZZAZIONE E L'ATTIVITA' DELLA TRAPARENZA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI
	Descrizione	Iniziative di carattere trasversale, comuni pertanto a tutta la struttura camerale, tese alla realizzazione dell'accessibilità totale ex art. 1 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 . Comprende, inoltre, le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata. La realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 46.000,00

0

Nr indicatori associati 5

Indicatore	Approvazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e attuazione delle azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso						
Cosa misura	Realizzazione degli obblighi in tema di trasparenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazioni uffici	nd	1) Adozione Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio 2) Attuazione azioni previste nel Programma triennale trasparenza e integrità entro i termini previsti per l'anno in corso	Attuazione delle azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso	

Indicatore	Ottenimento 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						
Cosa misura	Livello di accessibilità al sito camerale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio	progetto di riorganizzazione del sito istituzionale e della redazione	ottenimento certificazione 2° livello al CNIPA	mantenimento certificazione con attività di continuo miglioramento verso la qualità dell'informazione erogata	

Indicatore	Realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.						
Cosa misura	Ricerca di nuovi strumenti di comunicazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio	video floricolo, lapideo, calzaturiero e relative traduzioni in lingua	progettazione nuovi strumenti con particolare attenzione al canale web	realizzazione di nuovi strumenti	

Indicatore	Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale) con cadenza biennale						
Cosa misura	Livello di soddisfazione utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio	indagine di approfondimento su mediazione e corsi/seminari	indagine di approfondimento sui 4 servizi individuati	realizzazione indagine generale e mantenimento approfondimenti	

Indicatore	CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma : confronto: numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2010-2014 / numero totale invii con email anni 2010 - 2014 < numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2007-2009 /numero totale invii con e-mail anni 2007 - 2009 (Dato percentuale errori 2007-2009: 8,34 %						
Cosa misura	qualità dati della piattaforma						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	confronto con media periodi precedenti	CRM	errori con invio e-mail media anni 2010-2012: 5,04 %	risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 8,34	risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 8,34	

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

Obiettivo	Titolo	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
	Descrizione	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa e regolazione del mercato
	Risorse economiche 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Percentuale di imprese attive dotate di dispositivi informatici per la presentazione di denunce e istanze						
Cosa misura	Iniziative che facilitino l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	percentuale	confronto con anno n-1	banca dati Infocamere	73% imprese con firma digitale 78% società con PEC	1) Incremento rispetto anno n-1; 2a) incremento società ed imprese dotate di Pec rispetto anno n-1; 2b) incremento altre tipologie imprese con Pec	1) Incremento rispetto anno n-1; 2a) incremento società ed imprese dotate di Pec rispetto anno n-1; 2b) incremento altre tipologie di imprese con Pec	

Indicatore	Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio.						
Cosa misura	Denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	percentuale	confronto con anno n-1	banca dati Infocamere	98% procedimenti area anagrafica sono telematici. I restanti procedimenti hanno carattere residuale	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	

Obiettivo	Titolo	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO
	Descrizione	MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE Rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati servizio anagrafico e ad implementare servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso la posta elettronica certificata. Realizzare collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dati disponibili, nonché a promuovere la consultazione banche dati camerali
	Arco temporale per la realiz	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa e regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Attivazione del procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art 2490 c.c.).						
Cosa misura	Qualità delle banche dati camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	banca dati Infocamere	n. 346 posizioni cancellate/archiviate o inoltrate al tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archiviate o inoltrate al tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archiviate o inoltrate al tribunale	

Indicatore	Mantenimento percentuale dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi anagrafico certificativi rispetto al 2012.						
Cosa misura	Fruibilità delle banche dati camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	euro	euro	banca dati Infocamere	diritti incassati al dicembre 2012: euro 336.164,00	mantenimento diritti incassati rispetto anno n-1	mantenimento diritti incassati rispetto anno n-1	

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

Obiettivo	Titolo	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT
	Descrizione	ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT. Progettare ed attuare progetti di e-government in partnership con le altre istituzioni provinciali regionali e nazionali.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa e regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Partecipazione al 100% iniziative di carattere nazionale/regionale per la creazione di meccanismi raccordo tra sportello unico attività produttive e sistema comunicazione unica per semplificare adempimenti a carico imprese e ridurre i tempi avviamento attività produttiva. Le attività realizzate in ambito provinciale, tenuto conto del quadro giuridico generale, sono illustrate in una relazione finale con confronto rispetto al panorama nazionale e regionale.						
Cosa misura	Iniziative volte a semplificare gli adempimenti a carico delle imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	Partecipazione Gdl nazionale per predisposizione bozza Regolamento Registro imprese e guida unica nazionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	

Obiettivo	Titolo	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.
	Descrizione	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa e regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2014	€ 20.000,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Organizzazione di iniziative promozionali (seminari, accordi di collaborazione, campagne tramite media ecc.) volte a riqualificare e riposizionare l'immagine della mediazione nell'ambito di uno scenario del tutto mutato a seguito della sentenza della Corte costituzionale del 2012.						
Cosa misura	Diffusione della conoscenza dei servizi di conciliazione ed arbitrato						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	n. 3 iniziative promozionali	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nell'anno n-1	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nel biennio precedente	
Indicatore	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei set						
Cosa misura	l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Realizzato al 100%	100%	100%	

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

Obiettivo	Titolo	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI
	Descrizione	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse economiche 2014	€ 588.030,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia (Camera + Lucca Promos)						
Cosa misura	ricerca di sinergie per massimizzare i risultati						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La promozione complessiva dell'ente e della partecipata Lucca Promos si è sviluppata secondo le previsioni per concludersi nel dicembre 2012 con il confronto del sistema territoriale con Toscana Promozione e il successivo invio della proposta	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	

Indicatore	Mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009: partecipazione a fiere, a workshop e a eventi vari, numero utenti Sprint, numero imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione (media 2007/2009: n. 793,67 aziende Camera + Lucca Promos)						
Cosa misura	Mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione:						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto con media anni precedenti	rilevazione ufficio competente	La media 2010-2012 è di 1052 imprese	> 793,67	> 793,67	

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

Obiettivo		
	Titolo	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI
	Descrizione	ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE Area Anagrafico certificativa: tempestiva e puntuale messa a regime nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione procedure. In particolare, l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale). Area Amministrazione e Personale: prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della PA, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica. Area Segretario generale: attuazione nuovi adempimenti normativi e riorganizzazione: recepire prontamente le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerali.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Trasversale
	Risorse economiche 2014	€ 3.500,00 (di cui € 1.000 di investimenti)

Nr indicatori associati 1

Indicatore	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali						
Cosa misura	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Approvato lo Statuto camerale Approvato regolamento del Consiglio	Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza.	Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza.	

Obiettivo		
	Titolo	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE
	Descrizione	SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO. Iniziative tese a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione attività ente in un'ottica di "ottimizzazione produttività lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza PA"; ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.
	Arco temporale per la realiz	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 13.500,00

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"						
Cosa misura	Adozione ciclo performance						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Implementato il ciclo di gestione della performance	1) Adozione nuovo Programma Pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up 3) miglioramento reportistica a supporto dei nuovi organi camerali	1) Impostazione Piano triennale performance in linea con il nuovo Programma pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up	

Indicatore	Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive						
Cosa misura	reportistica adeguata						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	elaborati 2 report direzionali e 2 report operativi alla Giunta	report semestrale agli organi camerali	report semestrale agli organi camerali	

Indicatore	Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera						
Cosa misura	la sinergia tra la camera e le 2 società partecipate						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	sperimentato processo di programmazione e controllo per Lucca Promos	estensione del sistema anche a Lucca Intec	messa a regime sistema per le 2 partercipate	

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

Programma	002 - Indirizzo politico

Obiettivo	Titolo	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ
	Descrizione	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet
Cosa misura	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Incremento delle pagine a valenza trasversale; migrazione su server	Implementazione di nuove funzionalità, nuove pagine/sezioni.	Implementazione di nuove funzionalità, nuove pagine/sezioni.	

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

Obiettivo		
	Titolo	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI
	Descrizione	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA. Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Amministrazione e personale
	Risorse economiche 2014	€ 4.250,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera						
Cosa misura	capacità di mantenere coerente l'organizzazione con le attuali esigenze						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	attuazione modello organizzativo deliberato dalla Giunta		

Indicatore	Realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate						
Cosa misura	grado di aggiornamento del personale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	somministrati agli uffici i questionari sui fabbisogni formativi	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	Completamento attuazione piano formazione	

Indicatore	Verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse						
Cosa misura	il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Verifica grado soddisfazione sul 100% dei corsi svolti; eventuali criticità vengono attentamente esaminate ed utilizzate per migliorare i percorsi successivi	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	

Indicatore	Verificare/aggiornare la banca dati curriculare (in occasione della revisione dei fascicoli personali - cfr progetto I30101 - viene aggiornata la banca dati delle esperienze professionali maturate presso l'Ente e presso altri, mentre la banca dati formazione è aggiornata di continuo)						
Cosa misura	aggiornamento la banca dati curriculare						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Posizioni revisionate n. 30	evisione 10 posizione	evisione 15 posizioni	

Obiettivo		
	Titolo	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO
	Descrizione	IDENTITÀ E BENESSERE. Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerali tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo
	Arco temporale per la realiz	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Amministrazione e personale
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	incremento dell'indice sintetico di people satisfaction: confronto indice 2009 con indice 2013 (Dato 2009: 5,80 indice sintetico). (Obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	grado di soddisfazione del personale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	adozione piano di miglioramento sul risultato indagine 2013	attuazione 100% iniziative decise	

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

Obiettivo	Titolo	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI
	Descrizione	ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale). Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Amministrazione e personale
	Risorse finanziarie 2014	€ 3.000,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge: rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...
Cosa misura	capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	altro	altro	rilevazione ufficio competente	nel triennio 201/2012 assenza di reclami e/o sanzioni	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	

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

Obiettivo	Titolo	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI
	Descrizione	MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE ATTIVITÀ CORRENTI. Area Anagrafica certificativa: iniziative per il miglioramento qualitativo del servizio reso, quali: rigoroso rispetto tempi di evasione (anche per le pratiche artigiane e degli albi), riduzione sospesi e tempistica gestione regolarizzazioni, impostazione di sistemi di rilevazione della qualità dei dati. Area Amministrazione e Personale: iniziative per gestire gli acquisti dell'ente nell'ottica dell'efficienza/efficacia e sostenibilità ambientale. Azioni volte all'automatizzazione flussi, con passaggio dal cartaceo alle forme di documentazione telematica (es. mandato e reversale elettronici, gestione fattura elettronica), nonché azioni di razionalizzazione e snellimento processi per recuperare efficienza (es. pagamento fornitori, razionalizzazione architettura rete informatica, diffusione e applicazione principi organizzazione snella) e azioni volte al miglioramento servizi e gestione e condivisione informazioni e conoscenze (es. standardizzazione procedure, modalità imputazione costi/ricavi, diffusione dati contabili analitici, facilitazione/unificazione accessi banche dati, individuazione standard qualitativi per clienti, miglioramento reportistica contabile in senso lato – competenza e cassa). Monitoraggio/miglioramento riscossione spontanea - per costruire un rapporto di collaborazione con il contribuente - e della riscossione coattiva. Area Segretario generale: per la governance società partecipate è necessario costituire un unico punto di riferimento normativo e gestionale che, in un'ottica di miglioramento efficienza/efficacia dell'azione camerale, garantisca risposte tempestive e puntuali, migliorando il percorso già intrapreso nel passato. Trasversalmente a tutte le Aree, in un'ottica di valorizzazione del metodo di "approccio trasversale", teso a promuovere la interoperabilità tra le Aree e gli Uffici, nell'attuazione di progetti di particolare rilievo strategico per l'Ente, il programma comprende le azioni di adeguamento compiti e riorganizzazione interna al fine di garantire il necessario supporto in occasione delle richieste e/o della realizzazione di specifici progetti ad opera degli altri uffici camerali. CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE CAMERALE. Il programma comprenderà tutti gli interventi di valorizzazione immobili e manutenzione dotazioni, comprese quelle impiantistiche ed informatiche, con attenzione agli aspetti della sostenibilità ambientale, in particolare verifica/miglioramento prestazioni energetiche. Comprenderà anche i possibili miglioramenti in ordine alla gestione dell'inventario
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	trasversale
	Risorse finanziarie 2014	€ 42.400,00 (di cui € 36.400,00 investimenti)

Nr indicatori associati 7

Indicatore	Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente: dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento dei procedimenti/processi monitorati. (obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	livelli dei servizi						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	procedimenti/processi definiti entro gennaio. La % di tendenza al miglioramento verrà definita nel mese di marzo.	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	

Indicatore	Monitoraggio e contenimento della riduzione della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale; per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del triennio 2010-2012; per la riscossione coattiva: confronto tra la media delle percentuali di riscossione dei ruoli emanati nel triennio 2007-2008-2009 con quella dei ruoli emanati negli anni 2010-2011-2012 (% riscossione spontanea: riscosso spontaneamente fino al momento del ruolo/ dovuto determinato all'emanazione ruolo = incassi + ruolo; riscossione coattiva: calcolata al 31.12. del secondo anno successivo all'emanazione)						
Cosa misura	andamento diritto annuale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto con medie periodi precedenti	bilancio	nd	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella triennio 2010-2012; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati trennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008), 2011 (anno 2009) e 2012 (2010)	Monitoraggio/contenimento riduzione % riscossione complessiva diritto annuale; riscossione spontanea: confronto media % riscossione 2007-2009 con media 2010-2012; riscossione coattiva: confronto media % riscossione ruoli emanati nel 2007-2009 con quella ruoli emanati nel 2010-2012 (% riscoss. spontanea: riscosso spont. fino momento ruolo/dovuto determinato all'emanazione ruolo=incassi+ruolo	

Indicatore	Miglioramento patrimonio in essere						
Cosa misura	Miglioramento patrimonio in essere						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	adozione dell'80% delle soluzioni in chiave di sostenibilità ambientale ritenute opportune dall'Ente	adozione dell'80% delle soluzioni in chiave di sostenibilità ambientale ritenute opportune dall'Ente	

Indicatore	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						
Cosa misura	contenimento oneri di funzionamento						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	confronto con anni precedenti	bilancio	Gli oneri di funzionamento netti 2012 stimati in sede di preconsuntivo sono euro 569.550: -6,9% rispetto al 2009. Il dato definitivo sarà disponibile al momento del consuntivo	Riduzione 10% rispetto al 2009	Riduzione 10% rispetto al 2009	

Indicatore	Adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni						
Cosa misura	azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	

Indicatore	Adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia						
Cosa misura	soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	

Indicatore	Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate						
Cosa misura	controllo sulle partecipate						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Realizzata banca dati sulle partecipate in Intranet	Adozione di un sistema di governance per il controllo sulle partecipate in base agli articoli 15, lettere j e m, 27 e 28 dello Statuto camerale	Messa a regime del sistema di governance	