OBIETTIVO 2016 N. 1 di Ente	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO 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 gli standard di qualità nella Carta dei servizi camerale e con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati dall'Ente), affinché non si discostino da quelli individuati. **2) Progetti di rilevazione dati:** Come ogni anno avranno luogo le rilevazioni di benchmarking toscano, mappatura dei processi, Osservatorio nazionale, Pareto, Osservatorio bilanci ecc… Di rilievo l'attenzione richiesta all'intera struttura nel fornire i dati che verranno utilizzati per i probabili processi di accorpamento, per definire la complessità della nostra Camera ecc.. **3) 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. **4) Benessere organizzativo:** Nel dicembre 2013 si è svolta l'indagine di benessere organizzativo i cui risultati sono stati presentati all'inizio del 2014 e a seguito di un precorso di approfondimento che ha coinvolto tutto il personale, sono state individuate alcune azioni di migliorative da porre in essere. Nel corso del 2016 si completerà il percorso di attuazione delle suddette azioni. **5)** Nell'ottobre 2015 la Camera ha adottato l'applicativo di Infocamere **Gedoc** al fine di dotarsi, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme tecniche di attuazione del Codice dell'Amministrazione digitale, di un sistema di gestione documentale a norma. Il prossimo passaggio, anch'esso dettato dalla normativa di settore, sarà quello di elaborare un piano di fascicolazione in modo da eliminare i fascicoli cartacei e gestire in maniera telematica tutta l'attività. Per fare questo è necessario mappare i principali flussi dei vari uffici e stabilire con loro la modalità di catalogazione più funzionale ed efficiente alle loro esigenze. Inoltre occorrerà anche individuare le informazioni che devono essere sempre consultabili da più di un ufficio e capire come soddisfare queste esigenze.

indicatori	**1)** Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato; **2)** Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati; **3)** relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione; **4)** attuazione di almeno 2 azione di miglioramento; **5)** realizzazione delle seguenti attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche predefinite – report finale - risposta al questionario preliminare nei tempi previsti (circa 20 gg). - individuazione da parte del Dirigente/ P.O di un referente sulla tematica in oggetto per ogni ufficio. - partecipazione agli incontri da parte del referente e sua collaborazione alla stesura della bozza di piano di fascicolazione settoriale - validazione del piano di fascicolazione da parte di Dirigente/P.O/Capo ufficio - applicazione del piano e correzione delle eventuali anomalie riscontrate.
Nota	entro febbraio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

OBIETTIVO 2016 N. 2 di Ente	CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI
Dettagliata descrizione attività	La costante attenzione al contenimento delle spese, già intrapresa da anni in via autonoma dalla Camera, è stata caratterizzata anche nel 2014 dal contenimento "forzoso" dei consumi intermedi, avviato dalla manovra "spending review" del 2012 (DL 95/2012 convertito in Legge 135/2012) e rafforzato dal DL 66/2014, convertito in Legge 89/2014, con conseguente ulteriore contrazione di molti oneri di funzionamento, particolarmente del centro di costo Servizi Generali. Rilevante sottolineare, in proposito, come a far data dal 2010 si sia realizzata una crescente diminuzione degli oneri di funzionamento del centro di costo Servizi generali che ha raggiunto, nel 2014, il -26,7% rispetto al dato 2009. Il preventivo 2016 si caratterizza per la prima applicazione dell'adeguamento, deciso dalla nostra Camera, del diritto annuale dovuto dalle imprese iscritte al Registro delle Imprese. Le risorse derivanti saranno destinate ad incrementare la promozione, rendendo anche più stringente l'urgenza di un'ulteriore riduzione dei costi di struttura, a partire naturalmente da quelli che hanno natura comprimibile nel breve termine, anche con revisione e possibile cessazione di servizi fino ad oggi utilizzati. Pertanto, anche e ancor più per il 2016, particolare attenzione verrà prestata al contenimento degli oneri di funzionamento. Sul fronte dell'incremento delle entrate, anche grazie alle maggiori risorse proprie destinate alla promozione ci si propone di aumentare il cofinanziamento da terzi per progetti da realizzare, per le voci di bilancio "contributi e trasferimenti" e "proventi da gestione servizi".
indicatori	**1)** riduzione degli oneri di funzionamento (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2015. **2)** aumento complessivo delle entrate da "contributi e trasferimenti" e "proventi da gestione servizi" rispetto al consuntivo 2015.

OBIETTIVO 2016 N. 3 di Ente	LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA
Dettagliata descrizione attività	**1) Polo Tecnologico Lucchese – Sistemazione area esterna agli edifici:** def effettuazione del bando di gara, affidamento dei lavori e realizzazione degli ste definire con la stazione appaltante. **2) Polo Tecnologico Lucchese –** definizione e stipula di una convenzione con l gestione delle aree esterne ad uso pubblico. **3) Polo Tecnologico Lucchese – sviluppo dei contenuti:** Relativamente all'ec aziende in incubazione ed in accelerazione, ci si propone anche tramite u incrementare il numero delle aziende insediate e la superficie di spazi da queste dal centro di costo specifico del piano operativo 2016 della partecipata. **4) Polo Nautica - Viareggio:** definizione in Giunta, entro settembre, della mod preincubazione, incubazione, coworking e prove di laboratorio, a favore della fili
indicatori	**1)** Approvazione in Giunta del Progetto definitivo entro il mese di luglio. Co lavori entro il dicembre 2016 **2)** Approvazione della convenzione entro luglio e sua sottoscrizione. **3a)** incremento del numero di aziende insediate nel Polo 2 **3b)** aumento della superficie di spazi occupata dalle aziende in incubazione e/o ac **4)** avvio delle procedure per l'erogazione del servizio.

OBIETTIVO 2016 N. 4 di Ente	RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
Dettagliata descrizione attività	**1) Riorganizzazione Area Promozione.** A seguito delle maggiori risorse disponibili per la promozione economica si rende necessaria una revisione delle attività svolte dall'Area Promozione e sviluppo per le imprese e la realizzazione di una maggiore sinergia con quanto gestito dalle controllate Lucca Promos e Lucca InTec. **2) Mu.SA:** La programmazione 2016 si svilupperà secondo i seguenti indirizzi: • eventi: animazione alta stagione in collaborazione con il Comune di Pietrasanta; • collezione stabile: partecipazione al progetto Museo Diffuso del Comune di Pietrasanta; • collezione stabile: produzione e trasmissione della collezione virtuale; • web e social: ottimizzazione degli strumenti esistenti, messa on line del nuovo sito, gestione dei canali social; • predisposizione di un piano di gestione sia da terzi, che diretto per la gestione di tutte le attività del MuSA. **3) Lucca Promos:** Il programma di attività della società viene accresciuto a causa delle maggiori risorse camerali disponibili. Ci si propone di sviluppare strette relazioni con i Comuni della provincia per la condivisione ed il cofinanziamento delle attività previste. **4) Fondazione Puccini:** A seguito della convenzione stipulata con la Fondazione Puccini, si attiverà una stretta sinergia per la definizione e la realizzazione del programma di attività 2016 tesa ad ottimizzare i risultati in termini economici, di afflusso turistico e di contenuto culturale.

indicatori	**1a)** definizione della proposta integrata di promozione entro febbraio **1b)** realizzazione delle attività programmate – report finale **2a)** eventi: animazione alta stagione in collaborazione con il Comune di Pietrasanta **-** report **2b)** collezione stabile: partecipazione al progetto Museo Diffuso del Comune di Pietrasanta - report **2c)** collezione stabile: produzione e trasmissione della collezione virtuale **2d)** web e social: ottimizzazione degli strumenti esistenti, messa on line del nuovo sito, gestione dei canali social; **2e)** predisposizione di un piano di gestione sia da terzi, che diretto per la gestione di tutte le attività del MuSA. **3a)** Presentazione del programma di attività di Lucca Promos alle Associazioni di categoria ed ai Comuni per la loro condivisione e partecipazione – entro gennaio **3b)** Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta **4)** Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.

OBIETTIVO 2016 N. 5 di Ente	ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA
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 e della corruzione** (in applicazione della Legge 190/2012). Adeguamento del PTPC alle indicazioni Anac contenute nella Determinazione n. 12 del 28.10.15 e alle prossime modifiche normative (è atteso decreto in attuazione della delega contenuta all'art. 7 della legge n. 124/20159); Avvio della revisione della Carta dei servizi. Coordinamento e supervisione delle attività svolte in materia di trasparenza e anticorruzione dalle due controllate Lucca Promos e Lucca InTec. **2)** Individuazione di **misure organizzative** per l'area anagrafico-certificativa e regolazione del mercato allo scopo di: - recuperare efficienza in vista di possibili riduzioni di organico, ulteriori rispetto all'anno 2015 - razionalizzare determinate attività delle aree maggiormente caratterizzate da fattori di criticità (in particolare, gestione dell'informazione telefonica per l'area anagrafica e dismissione del servizio di call center; riorganizzazione del servizio Studi e statistica a seguito cessazione della collaborazione con addetto della società Lucca Promos; riorganizzazione del servizio metrico a seguito assunzione delle funzioni di nuovi ispettori metrici) allo scopo di: contenere le possibili ripercussioni negative sulla qualità dei servizi in conseguenza delle misure di contenimento dei costi adottate; riequilibrare i carichi di lavoro e definire ex novo il quadro delle responsabilità nelle due aree; individuare nuovi criteri e modalità per lo svolgimento delle attività ispettive. **3) Partecipazione ad iniziative di e. gov. e di agenda digitale** allo scopo di gettare le basi e, in futuro, valorizzare i rapporti di collaborazione con gli Enti locali nell'ambito delle funzioni amministrative (promozione dell'uso della piattaforma informatica camerale per la gestone telematica delle pratiche tramite il portale impresainungiorno.gov.it presso i SUAP); promozione, adesione e avvio anche in via sperimentale di progetti volti a favorire la realizzazione del fascicolo informatico di impresa e a favorire canali diretti con l'amministrazione (rilascio certificati d'origine per via telematica dalla postazione del richiedente). **4) Accordi di collaborazione con gli Ordini professionali** per la gestione comune di un OCC (Legge n. 3/2012) o, se ritenuto più funzionale, di un sportello informativo con competenze maggiori rispetto allo sportello in essere.

	Avvio della gestione delle nuove funzioni assegnate alle Cciaa in seguito alla prevista approvazione della riforma in materia fallimentare. **5) Azioni nell'ambito della regolazione e tutela del mercato:** promozione dell'Organismo di mediazione camerale; azioni per la promozione della risoluzione delle liti tra consumatori e imprese in attuazione del Dlgs 130/2015 e della Dir. europea 11/2013; azioni per i settori di intervento individuati come prioritari da Mise e Unioncamere; accordo di collaborazione con Procura della Repubblica di Lucca per la telematizzazione di determinati servizi.
indicatori	**1)** Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione. **2a)** Adozione di provvedimenti di riorganizzazione (determinazioni dirigenziali e atti interni di servizio) entro il 30.06.2015 e relazione sulle attività svolte e i benefici conseguiti. **2b)** Miglioramento medio dei risultati di benchmarking conseguiti relativamente al "processo primario P1 Anagrafico certificativo" rispetto alla propria performance 2014 **3)** Realizzazione di almeno due azioni significative e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti) **4a)** Realizzazione di un accordo di collaborazione con gli Ordini professionali **4b)** Avvio gestione nuove funzioni assegnate alle Cciaa in seguito alla prevista approvazione della riforma in materia fallimentare. Relazione sulle attività svolte. **5)** Almeno 3 iniziative di carattere promozionale o comunque volte a diffondere la conoscenza delle funzioni svolte dall'Ente per la regolazione del mercato (promozione dell'Organismo di mediazione camerale; promozione delle conciliazioni tra consumatori e imprese in attuazione del Dlgs 130/2015 e della Dir. europea 11/2013; azioni informative nei settori di intervento individuati come prioritari da Mise e Unioncamere; stipula di un accordo di collaborazione con la Procura della Repubblica).

OBIETTIVO 2016 N. 6 di Area	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2016 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 2016, il preventivo economico e il budget direzionale;