

Relazione sulla performance 2015

giugno 2016
in conformità al
D. Lgs. n. 150/2009



Camera di Commercio
Lucca



Presentazione

La Relazione sulla Performance, prevista all'art. 10 del Decreto Brunetta n. 150/2009, costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance.

Quest'anno, a seguito della circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 9 aprile 2015, recante le istruzioni applicative per la redazione del bilancio di esercizio, nella Relazione sulla performance, al fine di rendicontare gli obiettivi strategici ed operativi con le relative risorse, confluiranno i dati e le informazioni contenuti nella "Relazione sulla gestione e sui risultati" contenuta nel bilancio d'esercizio.

L'obiettivo di questo documento, è quello di evidenziare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi strategici ed operativi programmati e alle risorse impiegate nel corso del 2015, sottolineando anche gli eventuali scostamenti rilevati.

Una trattazione resa possibile dal fatto che in materia di programmazione e controllo, nel corso degli anni si è cercato da un lato di assegnare obiettivi precisi e misurabili attraverso parametri di valutazione oggettivi, e dall'altro sono state sviluppate ulteriormente le modalità di controllo interno utili non solo alla rilevazione di eventuali criticità, ma anche a tracciare in modo sempre più puntuale l'andamento dell'attività camerale.

Questa Relazione, infatti, è il risultato di un'integrazione tra diversi strumenti di monitoraggio, dal monitoraggio costante dei progetti operativi, ai report del controllo strategico e di quello di gestione, alle relazioni per la valutazione dei dirigenti, al sistema di benchmarking tra le Camere della Toscana integrato da alcune Camere del Veneto, Umbria ed Emilia Romagna.

Mettendo tali dati a sistema si è cercato di offrire una lettura delle realizzazioni compiute dall'Ente a più livelli: strategico, operativo e sul fronte della soddisfazione degli utenti.

Questo documento testimonia l'impegno della Camera di Lucca a favorire sempre più la cultura della trasparenza e della massima apertura, al fine di rafforzare la relazione con le imprese e di valorizzare il merito e la professionalità dei dipendenti camerali.

Il Presidente
Dr. Giorgio Bartoli

INDICE

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder		
1.1 Il contesto esterno	<u>pag.</u>	<u>6</u>
1.2 La Camera di Commercio di Lucca	<u>pag.</u>	<u>9</u>
1.2.1 Le risorse umane	<u>pag.</u>	<u>9</u>
1.2.2 Le risorse finanziarie	<u>pag.</u>	<u>12</u>
1.2.3 Le strutture territoriali	<u>pag.</u>	<u>15</u>
1.2.4 I servizi resi e gli utenti serviti	<u>pag.</u>	<u>19</u>
1.3 Il Piano delle performance 2015-2017 – i risultati raggiunti, le criticità, le opportunità	<u>pag.</u>	<u>24</u>
2. L'albero della performance	<u>pag.</u>	<u>27</u>
2.1 Gli obiettivi di Ente – risultati 2015	<u>pag.</u>	<u>29</u>
2.2 Gli obiettivi individuali del Segretario generale – risultati 2015	<u>pag.</u>	<u>30</u>
2.3 Gli obiettivi individuali dei Dirigenti	<u>pag.</u>	<u>31</u>
3. Profilo economico finanziario: risorse, efficienza, economicità	<u>pag.</u>	<u>32</u>
4. Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere	<u>pag.</u>	<u>35</u>
4.1 Il contesto interno	<u>pag.</u>	<u>36</u>
4.2 Il contesto esterno	<u>pag.</u>	<u>38</u>
5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	<u>pag.</u>	<u>40</u>
5.1 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance	<u>pag.</u>	<u>41</u>

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder

1.1 Il contesto esterno

Una breve analisi del contesto esterno di riferimento permette di comprendere meglio lo scenario nel quale si è sviluppata l'azione della Camera di commercio di Lucca tesa alla realizzazione dei propri obiettivi strategici volti alla soddisfazione delle aspettative dei propri stakeholder.

Le principali dinamiche di cui bisogna tenere conto si muovono su un duplice fronte:

- le variabili economiche;
- gli interventi normativi (sia quelli alla base della programmazione 2015 che quelli intervenuti nel corso dell'anno).

Le variabili economiche: la demografia delle imprese e i cambiamenti nel tessuto imprenditoriale locale

Nel corso del 2015 il tessuto imprenditoriale provinciale ha mostrato alcuni primi tenui segnali di ripresa, con una crescita delle imprese registrate pari a 73 unità (+0,2%), passate dalle 43.221 unità di

	2013	2014	2015
Imprese registrate	43.806	43.221	43.294
Imprese attive	37.708	37.108	36.949

fine 2014 alle 43.294 registrate al termine del 2015. Le imprese attive in provincia hanno mostrato invece un andamento ancora in lieve diminuzione, passando dalle 37.108 unità di fine 2014 alle 36.949 presenti al termine del 2015. La flessione delle imprese operative è comunque risultata meno negativa rispetto a quella del 2014 e, pur confermando il persistere di una fase di difficoltà per il sistema economico provinciale, lascia intravedere i primi segnali di un'inversione di tendenza.

Nel corso del 2015 è tornato a crescere il numero di iscrizioni al Registro delle Imprese, dopo il minimo toccato nel 2014: le iscrizioni sono risultate infatti pari a 2.701, per un tasso di natalità del 6,2%, un valore superiore a quanto osservato nel 2014 ma ancora al di sotto dei valori registrati nel corso degli anni precedenti. Nel tempo si è infatti passati da tassi di iscrizione superiori al 7% nel periodo pre-crisi al 5,8% del 2014, il valore più basso mai registrato. Al contempo, nel 2015 le cessazioni di impresa (al netto delle cancellazioni d'ufficio) sono risultate pari a 2.371 unità, un valore in ulteriore diminuzione rispetto al 2014, quando si erano attestate a quota 2.600. Il tasso di mortalità ha mostrato quindi una nuova contrazione nel 2015, portandosi al 5,5% dal 5,9% del 2014 e, soprattutto, dal 7,0% del 2013.

In conseguenza di tali andamenti il tasso di crescita imprenditoriale (al netto delle cancellazioni d'ufficio) è tornato in positivo, dopo le diminuzioni fatte segnare nel precedente biennio: la combinazione di un tasso di natalità del 6,2% e di mortalità del 5,5% ha portato a una crescita del tessuto imprenditoriale pari al +0,76% nel 2015.

	2013	2014	2015
Imprese attive artigiane	12.597	12.149	11.908

È proseguito anche nel 2015 il periodo di criticità che l'artigianato lucchese attraversa ormai dalla fine del 2008. Il trend negativo sembra

non essersi ancora arrestato, e a fine 2015 la presenza artigiana in provincia è scesa a 11.908 imprese attive, con un'ulteriore flessione del -2,0% (-241 unità) rispetto al 2014. L'incidenza del comparto artigiano sul tessuto imprenditoriale attivo lucchese è quindi progressivamente diminuita, passando dal 38,1% del 2007 al 32,2% di fine 2015.

La dinamica congiunturale del comparto ha comunque evidenziato un lieve miglioramento nel corso del 2015: le iscrizioni artigiane nell'anno sono state 882, per un tasso di iscrizione del 7,3%, un valore superiore al 2014 ma ancora lontano dai livelli degli anni precedenti. Al contempo, hanno cessato l'attività 1.125 imprese artigiane, per un tasso di cessazione del 9,2%, un valore in ulteriore contrazione rispetto al biennio 2012-13, quando si era registrato il picco delle chiusure. Le attività a maggiore incidenza artigiana continuano a essere quelle operanti nelle costruzioni (5.269 imprese artigiane attive), nel manifatturiero (2.788 unità), nelle altre attività dei servizi (1.407 unità) e nel trasporto e magazzinaggio (604 unità).

DINAMICHE SETTORIALI

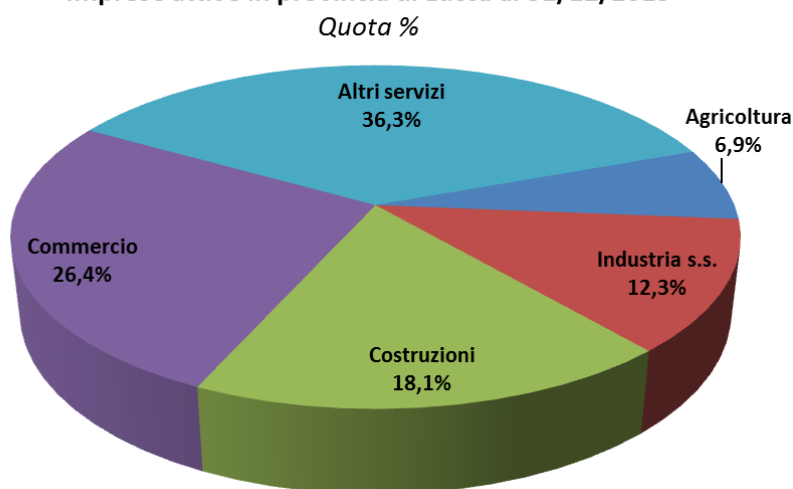
La lieve contrazione delle imprese attive registrata nel corso del 2015 ha colpito in particolar modo il settore delle *costruzioni* (6.697 imprese attive a fine 2015), secondo settore provinciale per consistenza imprenditoriale: la flessione è risultata pari a 202 imprese attive (-2,9%), un andamento negativo ma in attenuazione rispetto al biennio precedente (2014: -4,9%; 2013: -8,2%). All'interno del comparto industriale il numero di imprese manifatturiere è diminuito di 46 unità (-1,0%), portandosi a quota 4.362 unità a fine 2015.

E' tornata invece in positivo l'agricoltura, con un incremento del +2,2% (+54 imprese) per un totale di 2.532 imprese attive in provincia al 31 dicembre 2015.

Il comparto dei servizi, cresciuto complessivamente di 41 unità (+0,2%) a quota 23.151 imprese attive, evidenzia invece andamenti eterogenei: il commercio, settore che racchiude il più elevato numero di imprese attive a livello provinciale (9.753 a fine 2015), ha fatto registrare in corso d'anno una flessione limitata a 19 unità, per un tasso di variazione del -0,2% rispetto al 2014. Le attività di alloggio e ristorazione, con 3.443 imprese attive, hanno evidenziato un lieve aumento (+8 unità, +0,2%), mentre per le attività immobiliari (2.293 imprese) si è registrata una leggera diminuzione (-11 unità, -0,5%).

Il comparto *manifatturiero*, malgrado la chiusura d'anno in lieve calo, inizia a mostrare i primi segni di ripresa in alcuni sotto-settori. Hanno mostrato dinamiche positive *l'industria alimentare* (+0,9%), *il tessile e abbigliamento* (+2,8%) e *la meccanica* (+2,6), grazie al buon andamento delle macchine *per impieghi speciali* (+5,0%). In tenuta invece i settori

Imprese attive in provincia di Lucca al 31/12/2015



della *chimica, farmaceutica e raffinazione* e della *fabbricazione di prodotti elettrici ed elettronici*. Andamenti negativi si sono invece registrati per i restanti settori: *calzature* (-2,9%), *legno* (-5,0%), *carta e stampa* (-1,2%), *gomma e plastica* (-1,9%), *minerali non metalliferi* (-0,9%, in linea con l'andamento del *lapideo*), *metalli e prodotti in metallo* (-1,6%) e *cantieristica nautica* (-1,7%).

Il tessuto imprenditoriale attivo in provincia di Lucca a fine 2015 risulta composto per la parte più rilevante da imprese operanti all'interno del comparto dei servizi (62,7%), all'interno del quale il

commercio rappresenta da solo il 26,4%, delle costruzioni (18,1%) e dell'industria (12,3%). Le imprese operanti nell'agricoltura rappresentano invece solamente il 6,9% delle imprese attive sul territorio.

FORMA GIURIDICA

Gli andamenti risultano differenziati per le diverse tipologie di forma giuridica imprenditoriale: solamente le società di capitale hanno fatto segnare un incremento (+164 unità; +2,3%), seguendo un trend in atto ormai da tempo e portandosi a quota 7.380 imprese attive (20% del totale provinciale).

Le imprese individuali, veste giuridica nella quale è costituito ben il 57,6% (21.276) delle imprese della provincia, hanno mostrato una lieve diminuzione (-91 unità; -0,4%), mentre è risultata maggiore la flessione (-190; -2,5%) registrata per le società di persone (7.393; 20,0% del tessuto imprenditoriale) e per le imprese costituite in altre forme (cooperative, società consortili, ecc.), che hanno perso 42 unità (-4,5%) a quota 900 imprese.

PRODUZIONE INDUSTRIALE – SINTESI ANNUALE

Nel corso del 2015 l'industria lucchese ha registrato un andamento in decisa ripresa, con un incremento medio dei livelli produttivi del +3,7% e del fatturato del +5,2% rispetto al 2014. Particolarmente positivo è risultato l'andamento del fatturato generato dalle vendite sui mercati esteri, cresciuto del +7,6% nell'anno e in linea con quanto evidenziato dai dati Istat sul commercio estero provinciale (+12,7% nell'anno), mentre il mercato interno sembra mostrare alcuni cenni di ripresa. Una maggiore capacità delle imprese di intercettare la ripartenza della domanda emerge anche dalla dinamica degli ordinativi (+3,9%), cresciuti nella componente estera (+7,3%) e in tenuta in quella domestica.

Migliora la situazione occupazionale con un lieve recupero degli organici aziendali (+0,6% in media d'anno) e una significativa flessione della Cassa integrazione guadagni autorizzata.

A livello settoriale l'andamento produttivo delle aziende manifatturiere lucchesi è risultato abbastanza eterogeneo, con tutti i settori in ripresa: la meccanica mostra un recupero del +6,5%, il lapideo cresce del +7,0% e l'alimentare sale del +6,1%. Positivi anche gli andamenti della nautica (+4,4%), della lavorazione dei metalli (+3,8%), della carta (+3,6%) e delle manifatture varie (+2,1%).

Gli interventi normativi

Per la Camera di Commercio e per tutto il sistema camerale il periodo che stiamo attraversando presenta una grande incertezza che limita fortemente la possibilità di definire una strategia di medio-lungo termine.

Il 2014 è stato un anno profondamente segnato dagli interventi normativi del legislatore che hanno fortemente impattato sull'azione camerale.

A seguito dei provvedimenti normativi intervenuti (DL 90/2014, convertito in Legge 114/2014), la principale fonte di entrata camerale, il diritto annuale, è stata ridotta del 35% per il 2015, del 40% per il 2016 e del 50% a partire dal 2017.

Poiché il diritto annuale rappresenta oltre il 70% delle entrate dell'Ente, una riduzione di tale portata ha avuto come conseguenza la necessità di ridurre drasticamente ogni programma di intervento per lo sviluppo e puntare ad una forte riduzione dei costi di struttura per operare in equilibrio di bilancio.

Al DL 90/2014, che provoca ed ha provocato conseguenze immediate e dirette sui bilanci e sulla vita delle Camere di Commercio, si affianca inoltre un'ulteriore espressa previsione

di riforma del sistema camerale, inserita nella Legge Delega sulla Pubblica Amministrazione, che verrà attuata attraverso una serie di decreti delegati. Pur nell'attuale perfezionamento in corso dell'iter normativo, è certo che i principi della riforma prevedano una revisione profonda di funzioni e compiti, processi di accorpamento tra più Camere con forte riduzione del numero complessivo degli enti camerali, possibili dismissioni di partecipazioni non strategiche, possibili ridefinizioni/interventi sugli asset patrimoniali.

Il percorso che si è aperto del 2014, a seguito dei citati interventi normativi, rende pertanto incerti gli scenari soprattutto di medio-lungo termine, ma ha già avuto effetti drastici sul bilancio dell'Ente imponendo una drastica riduzione delle risorse destinabili allo sviluppo economico del territorio provinciale e un'ulteriore riduzione dei costi di struttura, con revisione e possibile cessazione di servizi fino ad oggi acquisiti.

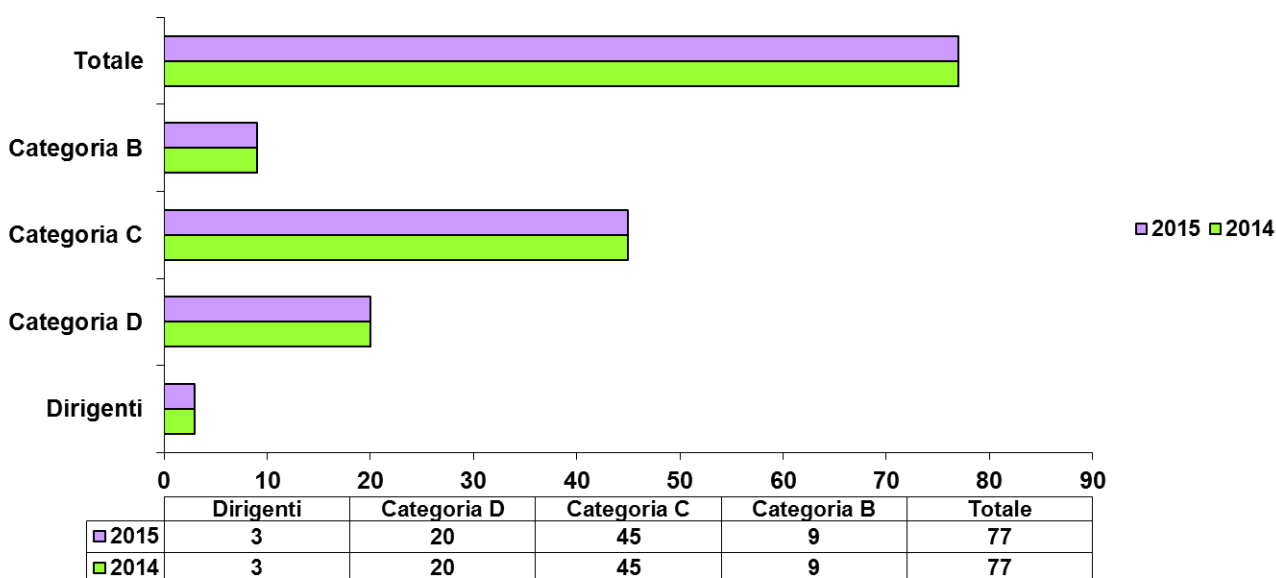
1.2 La Camera di Commercio di Lucca

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance 2015, si propone un quadro sintetico dei dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano la Camera di Commercio di Lucca.

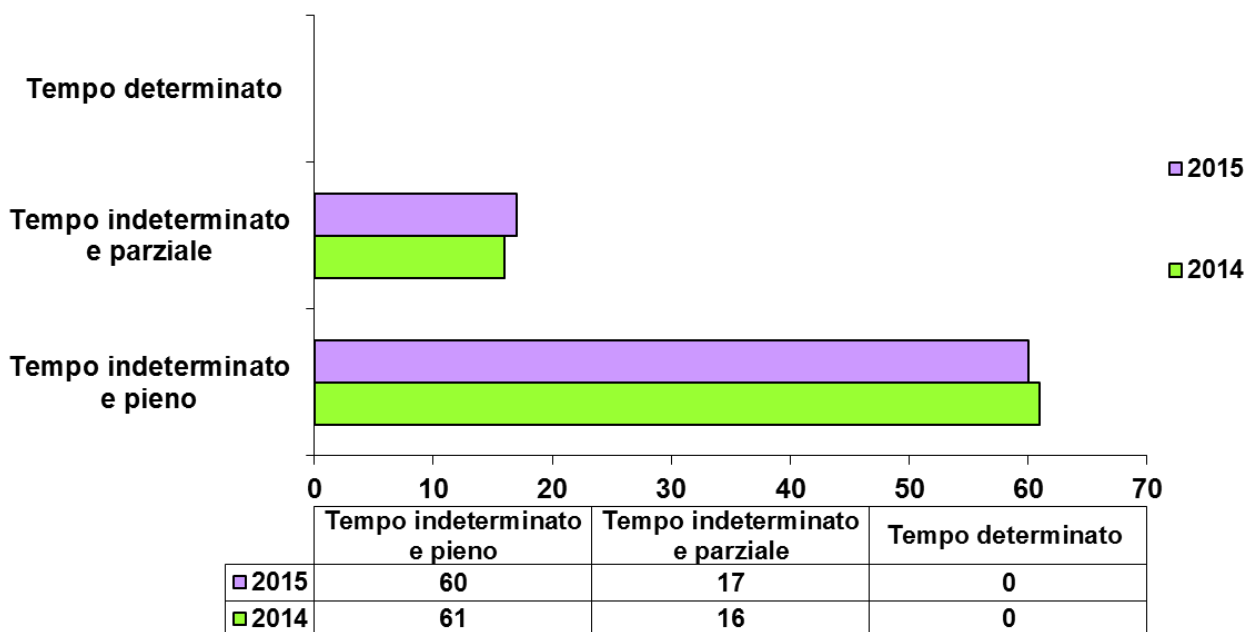
L'obiettivo, ancora una volta, è quello di fornire informazioni rilevanti per l'interpretazione dei risultati raggiunti attraverso l'analisi dei dati riferiti alle seguenti variabili: il personale, le risorse finanziarie, le articolazioni territoriali, i servizi resi e gli utenti serviti.

1.2.1 La Camera di Commercio di Lucca: le risorse umane

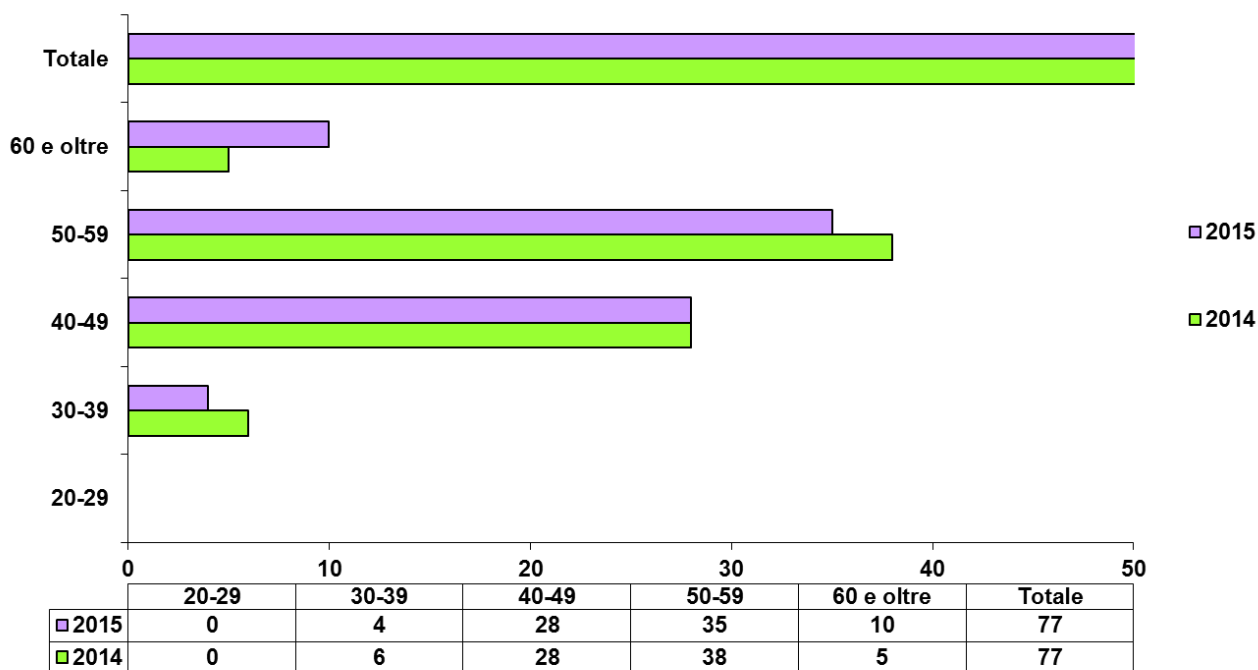
Composizione del Personale per qualifica professionale al 31 dicembre



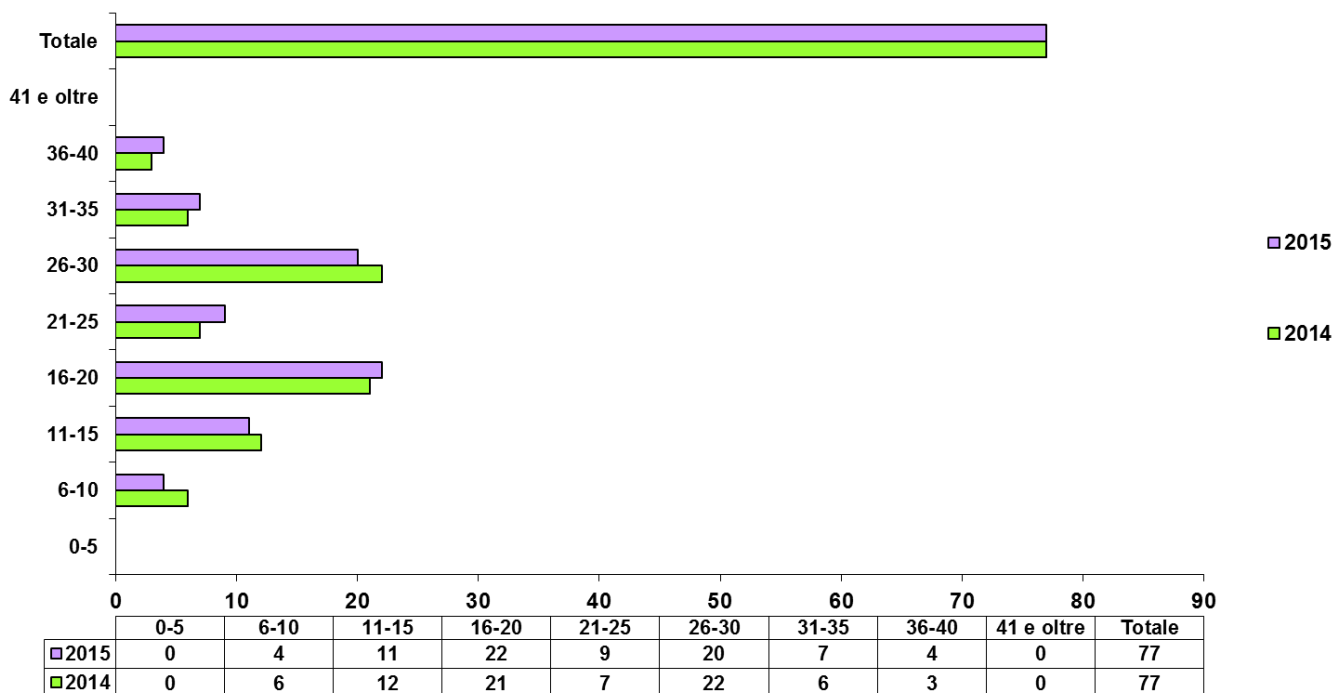
Composizione del Personale per tipologia contrattuale



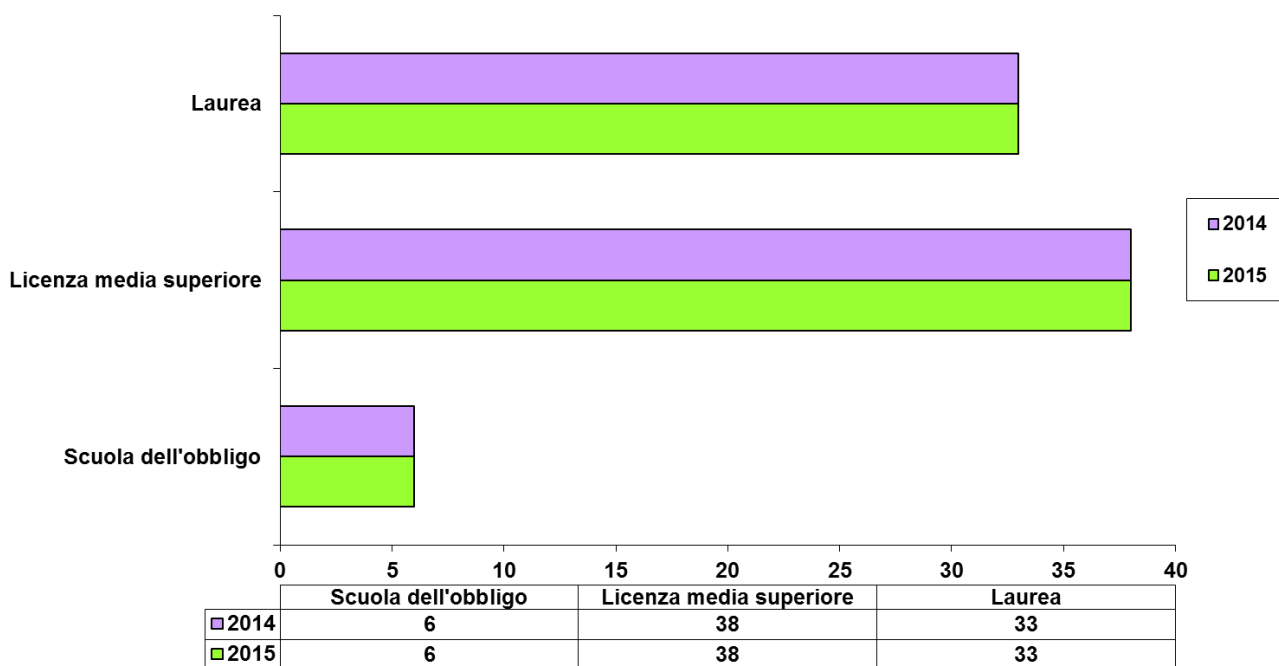
Composizione del Personale per Classe di età al 31 dicembre



Composizione del Personale per Anzianità di Servizio al 31 dicembre



Composizione del Personale per titolo di studio



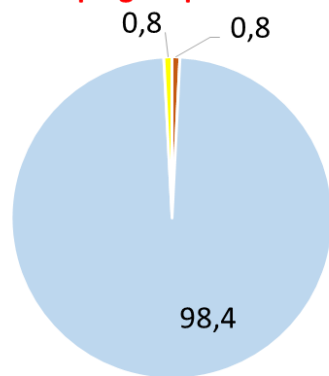
1.2.2 La Camera di Commercio di Lucca: le risorse finanziarie

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale 2015	Budget aggiornato	Consuntivo 2015	% Utilizzo Budget aggiornato	% Risorse impiegate per Ob. strategico
OBIETTIVO STRATEGICO 1A Programmazione territoriale	1A0101- Proposte per nuove politiche di sviluppo	18.150,00	5.650,00	5.292,16		
		18.150,00	5.650,00	5.292,16		
OBIETTIVO STRATEGICO 1B Analisi del sistema economico locale	1B0101- Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	5.000,00	2.440,00	2.440,00	100,0	
		5.000,00	2.440,00	2.440,00	100,0	0,06
OBIETTIVO STRATEGICO 1C Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale	1C0101- Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale	5.000,00	0,00	0,00	0,00	
		5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 1D Promozione dei servizi di giustizia alternativa	1D0101- Diffusione degli strumenti di giustizia alternativa	35.000,00	35.024,00	25.029,85	71,5	
		35.000,00	35.024,00	25.029,85	71,5	0,60
OBIETTIVO STRATEGICO 1E Vigilanza del mercato	1E0101 - Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	0,00	0,00	0,00	0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 1F Sportello legalità per le imprese	Attuazione in quota parte nel progetto 1A0101	0,00	0,00	0,00	0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2A Mantenimento e sviluppo performance - semplificazione amministrativa	2A0101 - Miglioramento del servizio all'utenza	0,00	0,00	0,00	0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2B Rafforzamento immagine del registro imprese e valorizzazione del patrimonio informativo	2B0101- Promuovere la qualita' dei dati del registro imprese	300,00	300,00	246,44	82,1	
		300,00	300,00	246,44	82,1	0,01
OBIETTIVO STRATEGICO 2C Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale e internazionale	2C0101- Sportelli e servizi alle imprese	8.000,00	15.158,00	15.087,60	99,5	
	2C0102- Formazione	70.000,00	63.842,00	38.849,41		
	2C0103- Tutela della proprieta' industriale, innovazione e trasferimento tecnologico	8.000,00	5.000,00	195,06		
	2C0104- Innovazione e traferimento tecnologico - Polo tecnologico	1.600.000,00	3.397.000,00	3.382.000,00		
		1.686.000,00	3.481.000,00	3.436.132,07	98,7	82,12
OBIETTIVO STRATEGICO 2D Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra il mondo imprenditoriale e le istituzioni europee, statali e territoriali	2D0101- L' impresa nell' Europa: crescita e competitivita'	7.000,00	27.000,00	21.660,57	80,2	
		7.000,00	27.000,00	21.660,57	80,2	0,52
OBIETTIVO STRATEGICO 2E Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, turismo artigianato e beni culturali	2E0101- Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	208.000,00	201.000,00	187.278,10	93,2	
	2E0102- Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della societa' partecipata 'Lucca Promos'	200.000,00	402.000,00	370.230,00	92,1	
	2E0103- Mu.Sa .	100.000,00	100.000,00	100.000,00		
	2E0104- Fondazione Puccini	0,00	0,00	0,00		
	2E0105- Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche	12.000,00	12.000,00	1.268,93		
	520.000,00	715.000,00	658.777,03	92,1	15,74	

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale 2015	Budget aggiornato	Consuntivo 2015	% Utilizzo Budget aggiornato	% Risorse impiegate per Ob. strategico
OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'ente	3A0101 - Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale	0,00	0,00	0,00	0,00	
	3A0102 - Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	0,00	0,00	0,00	0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3B Orientare la gestione della performance	3B0101- Ciclo di gestione della performance	8.500,00	5.400,00	3.660,00	67,8	
	3B0102 - Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	0,00	0,00	0,00		
		8.500,00	5.400,00	3.660,00	67,8	0,09
OBIETTIVO STRATEGICO 3C Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza in chiave economica e di efficacia	3C0101 - Fattura elettronica	0,00	0,00	0,00	0,00	
	3C0102 - Innovazione strumenti amministrativo-contabili	0,00	0,00	0,00		
	3C0103 - Razionalizzazione contratti ed inventario	0,00	0,00	0,00		
	3C0104 - Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	0,00	0,00	0,00		
	3C0105 - Presidio continuo alla gestione della riscossione	0,00	0,00	0,00		
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3D Trasparenza	3D0101 - Trasparenza e anticorruzione	0,00	0,00	0,00	0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3E La comunicazione digitale e la sua strategia	3E0101- Comunicazione digitale e sua strategia	40.000,00	38.000,00	30.890,54	81,3	
		40.000,00	38.000,00	30.890,54	81,3	0,74
OBIETTIVO STRATEGICO 3F Miglioramento dei servizi offerti e delle attività svolte dal Protocollo verso l'utenza interna ed esterna	3F0101- Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerale escluso lo storico	0,00	0,00	0,00	0,00	
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE RISORSE		2.324.950,00	4.309.814,00	4.184.128,66	97,1	100,00

RIEPILOGO RISORSE PER AREE STRATEGICHE (Oneri correnti + Investimenti)	Budget iniziale 2015	Budget al 31/12	Consuntivo 2015	% Utilizzo Budget al 31/12	% Risorse impiegate per Area Strategica
Area Strategica 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	63.150,00	43.114,00	32.762,01	76,0	0,8
Area Strategica 2: SERVIZI ALLE IMPRESE	2.213.300,00	4.223.300,00	4.116.816,11	97,5	98,4
Area Strategica 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE	48.500,00	43.400,00	34.550,54	79,6	0,8
TOTALE GENERALE AREE STRATEGICHE	2.324.950,00	4.309.814,00	4.184.128,66	97,1	100,0

% Risorse impiegate per Area strategica



- Area Strategica 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
- Area Strategica 2: SERVIZI ALLE IMPRESE
- Area Strategica 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

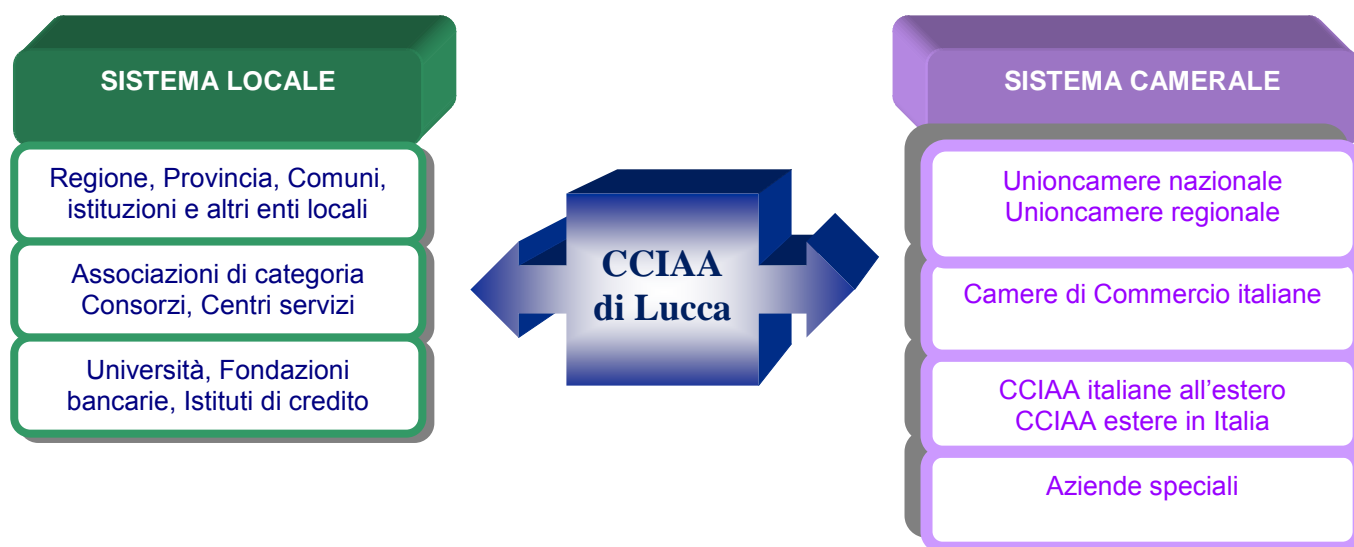
RIEPILOGO INTERVENTI ECONOMICI PER AREA STRATEGICA	CONSUNTIVO 2015 (Migliaia di Euro)	COMP. % 2015
Area Strategica 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	32,76	3,1
Area Strategica 2: SERVIZI ALLE IMPRESE	963,97	91,1
Area Strategica 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE	9,79	0,9
TOTALE GENERALE AREE STRATEGICHE	1.006,52	95,1
PARTE INTERVENTI NON STRATEGICI	51,84	4,9
TOTALE INTERVENTI ECONOMICI	1.058,36	100,0

1.2.3 La Camera di Commercio di Lucca: le strutture territoriali

La CCIAA di Lucca ha svolto la propria azione al centro di una rete di relazioni istituzionali nell'ambito della quale ha elaborato strategie ed azioni di intervento per favorire lo sviluppo delle politiche di promozione, lo sviluppo e la tutela del mercato.

Uno dei principali elementi di forza riguarda sicuramente il far parte del cosiddetto **Sistema Camerale**, di cui fanno parte, oltre alle CCIAA italiane, le CCIAA italiane all'estero, quelle estere in Italia, le Aziende Speciali, le Unioni regionali, l'Unioncamere Nazionale e le strutture di sistema. Un network camerale: rete sinergica, unica nel panorama delle Pubbliche Amministrazioni, che favorisce la condivisione del know-how e delle competenze per realizzare iniziative progettuali congiunte, la cui attuazione in autonomia ne potrebbe compromettere il successo e l'efficacia. Lo sviluppo ed il potenziamento delle relazioni all'interno del network, quindi, offre opportunità assai preziose, funzionali non solo a favorire ed aiutare la realizzazione delle strategie camerale ma anche lo sfruttamento delle economie di scala per l'efficienza gestionale.

I rapporti di collaborazione che la Camera ha attivato coinvolgono non solo i soggetti afferenti al Sistema Camerale ma anche soggetti pubblici e privati del sistema locale.



Le modalità di relazione che nel corso degli anni sono state instaurate con questi soggetti sono molteplici, ma perseguono tutte lo scopo principale: *dare ascolto al sistema delle imprese e del territorio, confrontarsi e sviluppare relazioni collaborative per tradurre le istanze in interventi da realizzare coinvolgendo il maggior numero di partner.*

Nel corso del 2015 sono stati gestiti:

6 progetti

(di cui n. 2 in collaborazione con partners tecnologici):

- 1) STEEEP
- 2) Servizio per la qualità e la qualificazione delle filiere del made in Italy
- 3) Strategie e competenze digitali nell'era di Internet - Eccellenze, made in Italy e crescita culturale
- 4) Servizi a sostegno della creazione e allo start up di nuove imprese
- 5) Valorizzazione e promozione del MuSA
- 6) Sold out" Polo Tecnologico Lucchese

Nella sua veste di protagonista dello sviluppo e rinnovamento tecnologico e infrastrutturale, la Camera di Commercio, anche per il tramite di "Lucca Innovazione e tecnologia Srl", società unipersonale della Camera, si è impegnata, finanziariamente e gestionalmente insieme ad altri soggetti pubblici e privati, nei maggiori progetti infrastrutturali e di sviluppo dell'area quali ad esempio:

Polo Tecnologico Lucchese

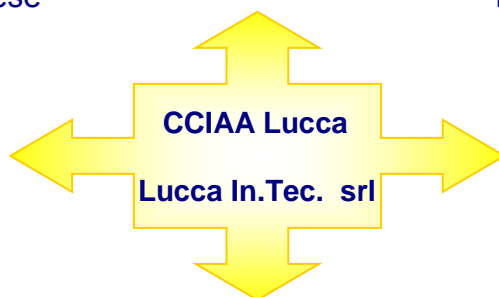
Polo Tecnologico di Capannori
Cittadella della calzatura

Polo della nautica

Incubatori di nuove imprese

Laboratorio per la realtà virtuale
Pietrasanta

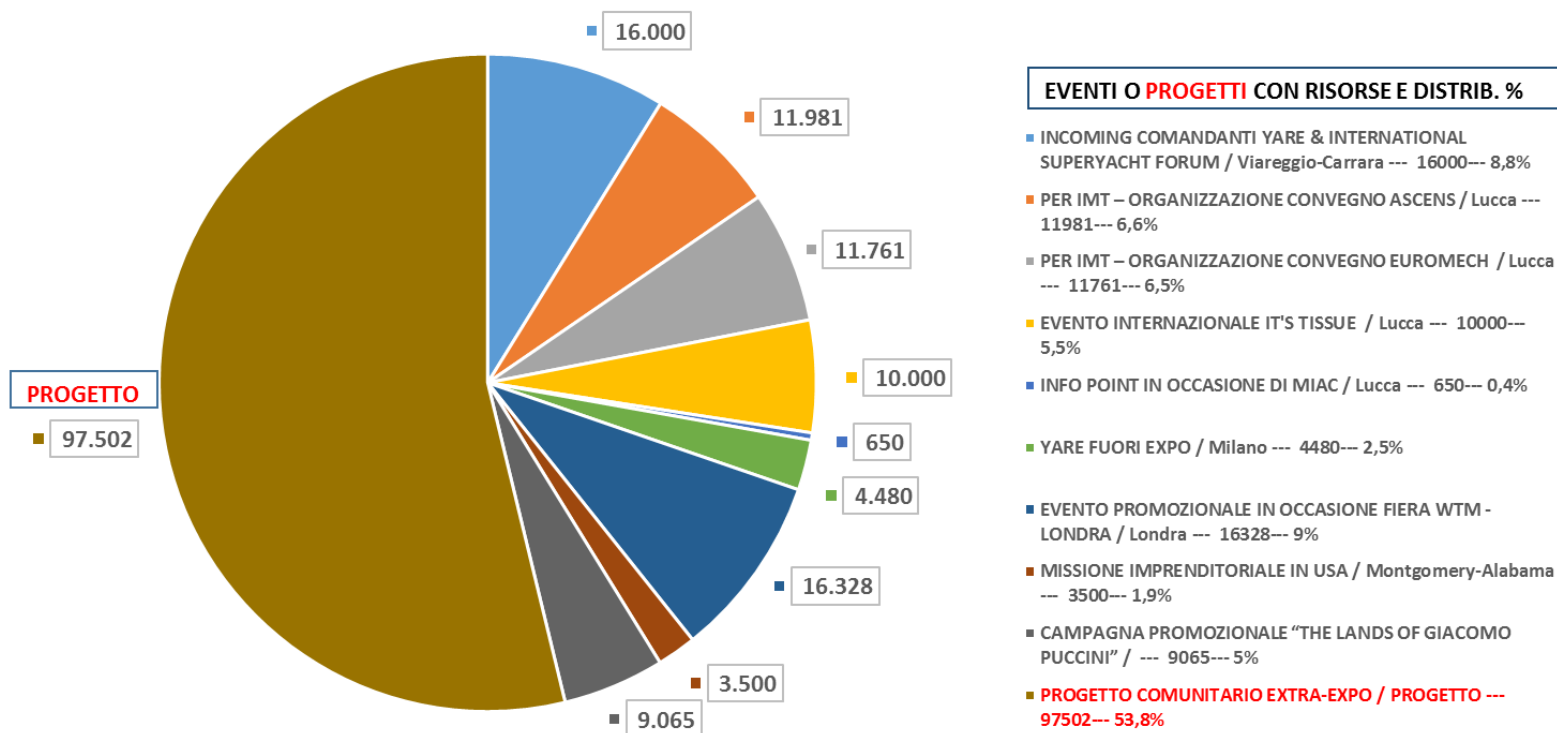
Centro di competenze in ambiente virtuale
e ICT



Grande impegno è stato profuso per il sostegno all'internazionalizzazione dell'economia locale per il tramite di Lucca Promos, società consortile a responsabilità limitata, partecipata dalla Camera (80%) e dalla Provincia di Lucca (20%).

LUCCA PROMOS Srl attività realizzate nel 2015				
	EVENTO	LOCATION	PROVENIENZA OPERATORI	SETTORE
FEBBRAIO	INCOMING COMANDANTI YARE & INTERNATIONAL SUPERYACHT FORUM	Viareggio – Carrara	internazionale	nautica
MARZO	PER IMT – ORGANIZZAZIONE CONVEGNO ASCENS	Lucca		universitario
	PER IMT – ORGANIZZAZIONE CONVEGNO EUROMECH	Lucca		universitario
GIUGNO	EVENTO INTERNAZIONALE ITS TISSUE	Lucca	internazionale	cartario
OTTOBRE	INFO POINT IN OCCASIONE DI MIAC	Lucca	internazionale	cartario
	YARE FUORI EXPO	Milano		nautico
NOVEMBRE	EVENTO PROMOZIONALE IN OCCASIONE FIERA WTM	Londra	internazionale	turismo
DICEMBRE	MISSIONE IMPRENDITORIALE	Mongomery-Alabama	Stati Uniti	artigianato
ANNUALE	CAMPAGNA PROMOZIONALE “THE LANDS OF GIACOMO PUCCINI”			turismo
	PROGETTI COMUNITARI			
Da gennaio a dicembre	EXTRA-EXPO - From extraction to exposition: a journey on how rocks become masterpieces.			

RISORSE FINANZIARIE IN EURO IMPIEGATE PER EVENTO / PROGETTO



1.2.4 La Camera di Commercio di Lucca: i servizi resi e gli utenti serviti

L'attività di gestione si articola in processi mediante i quali la Camera di Commercio di Lucca realizza i propri servizi destinati all'esterno e all'interno dell'organizzazione.

L'individuazione dei processi e il loro audit, per la nostra Camera, avviene nell'ambito del progetto regionale di Benchmarking fra le Camere di commercio della Toscana, che definisce lo standard medio di qualità, efficienza ed efficacia di ogni singolo servizio, permettendo contestualmente di individuare le eventuali criticità e di porre in essere le relative azioni migliorative.

Di seguito la rappresentazione sintetica dei processi e, con specifico riferimento ai processi a valenza esterna, le tipologie di utenti serviti:

		Processi primari (e Servizi erogati nei confronti dell'utenza)							Valore fornito all'Utenza	
		Anagrafico-certificativo	Regolamentativo (Amministrativo)	Attività di vigilanza ispezione e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'Economia e del Mercato	Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Promozione del territorio e delle imprese		
Tipologia di Utente										
Imprese		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Associazioni di categoria		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Consumatori /Cittadini		✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Processi di supporto		Gestione Risorse Umane								
		Gestione Patrimonio								
		Gestione Contabilità								
		Ciclo di Gestione della Performance								
		Affari Generali								
		Comunicazione								
		Servizi tecnico-informatici e ausiliari								

I processi primari forniscono valore all'utenza
 I processi di supporto condizionano o favoriscono quelli primari (influenza indiretta)

Il gradimento sui servizi camerali espresso dagli utenti.

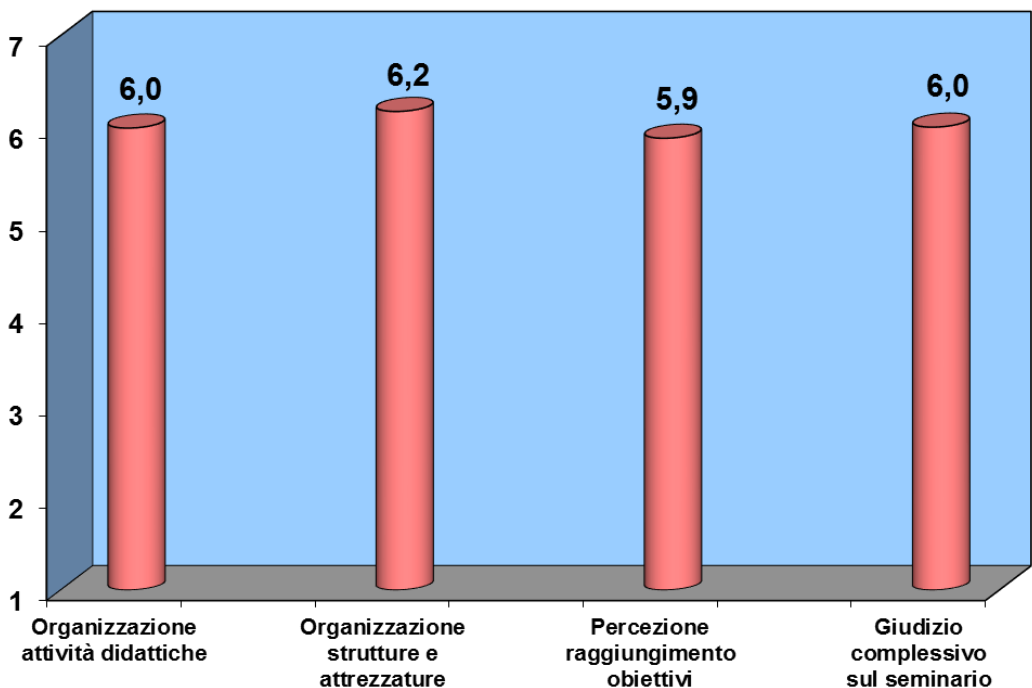
Nell’ottica del miglioramento continuo dei propri servizi e soprattutto nel tentativo di renderli sempre più aderenti alle esigenze dell’utenza, la Camera di Lucca monitora costantemente la valutazione della qualità dei servizi e la percezione che gli utenti hanno, per orientare la propria azione futura.

Le indagini di customer satisfaction sono diventati, quindi, strumenti necessari per l’Ente che, a cadenza biennale monitora l’ente nel suo complesso mentre annualmente realizza delle indagini di approfondimento su servizi specifici.

Nel 2015 la Camera non ha svolto l’indagine generale di customer satisfaction, ma ha realizzato le indagini di approfondimento, che per quest’anno hanno riguardato l’attività seminariale e di formazione manageriale e i servizi di sportello.

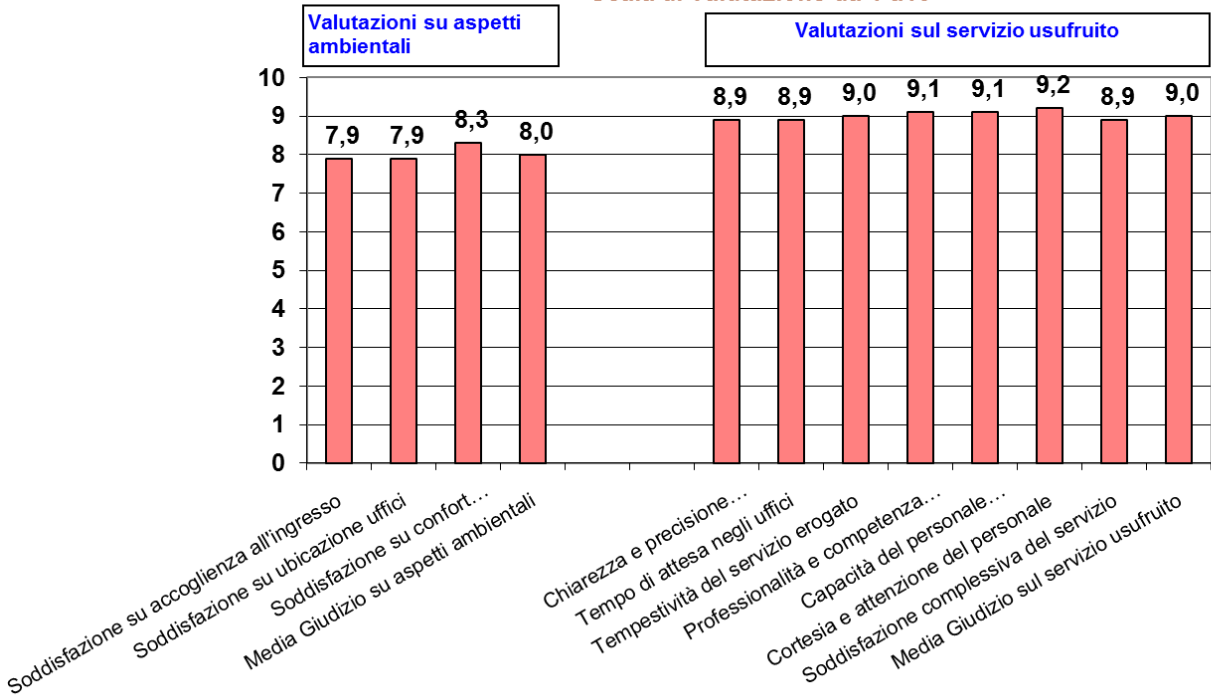
Di seguito i risultati delle **indagini di approfondimento**, che per quest’anno hanno riguardato l’attività seminariale e di formazione manageriale, i servizi di sportello e il servizio di mediazione.

Customer satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale
Sintesi delle valutazioni espresse da 1050 partecipanti su 1553 partecipanti totali
Scala di valutazione da 1 a 7



Servizio sportelli: Finanziamenti, Marchi e Brevetti, Internazionalizzazione, Nuova Impresa
 Sintesi delle valutazioni espresse in 243 questionari su 137 utenti
 (con utenti che si sono rivolti a più di un servizio)

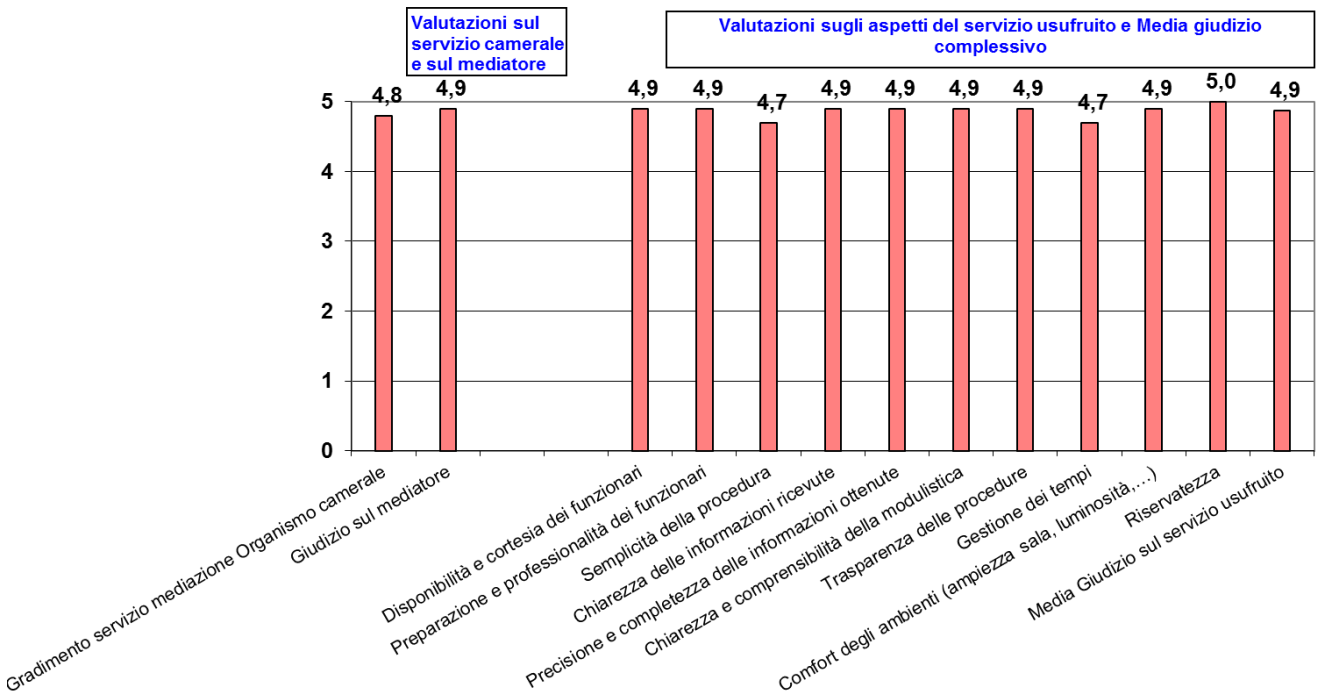
Scala di valutazione da 1 a 10



Servizio di mediazione

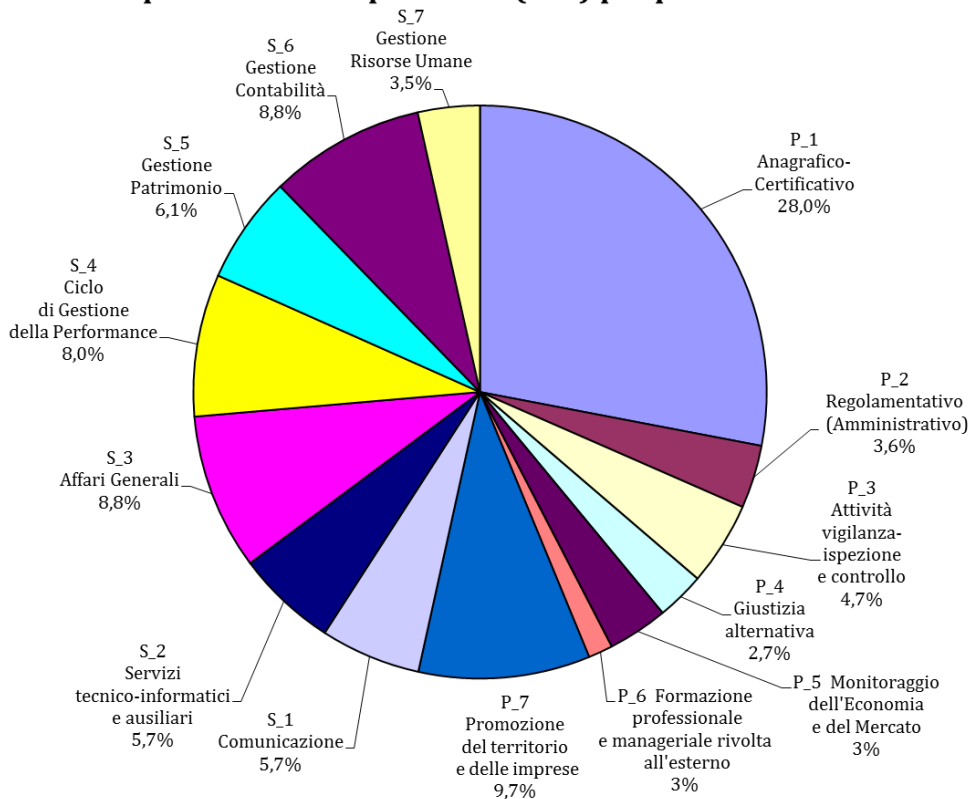
Sintesi delle valutazioni espresse da 47 partecipanti (300 mediazioni di cui definite 263)

Scala di valutazione da 1 a 5

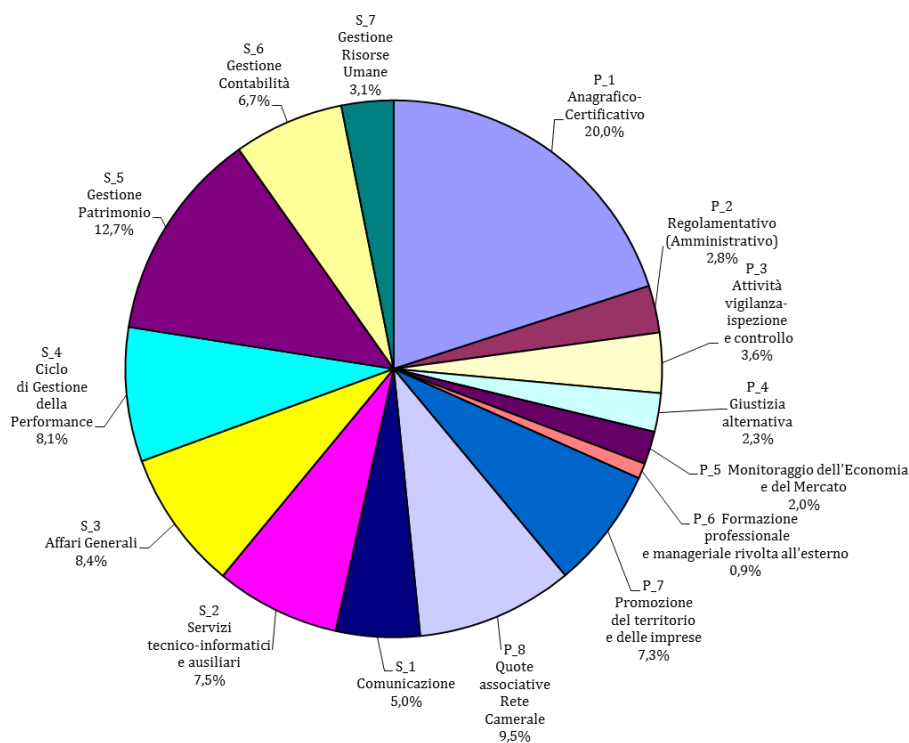


Nel corso dell'anno ha avuto luogo l'audit dei processi con confronto tra le CCIAA toscane, un progetto in forte evoluzione ed affinamento, che ha evidenziato sinteticamente i seguenti risultati per la Camera di Lucca.

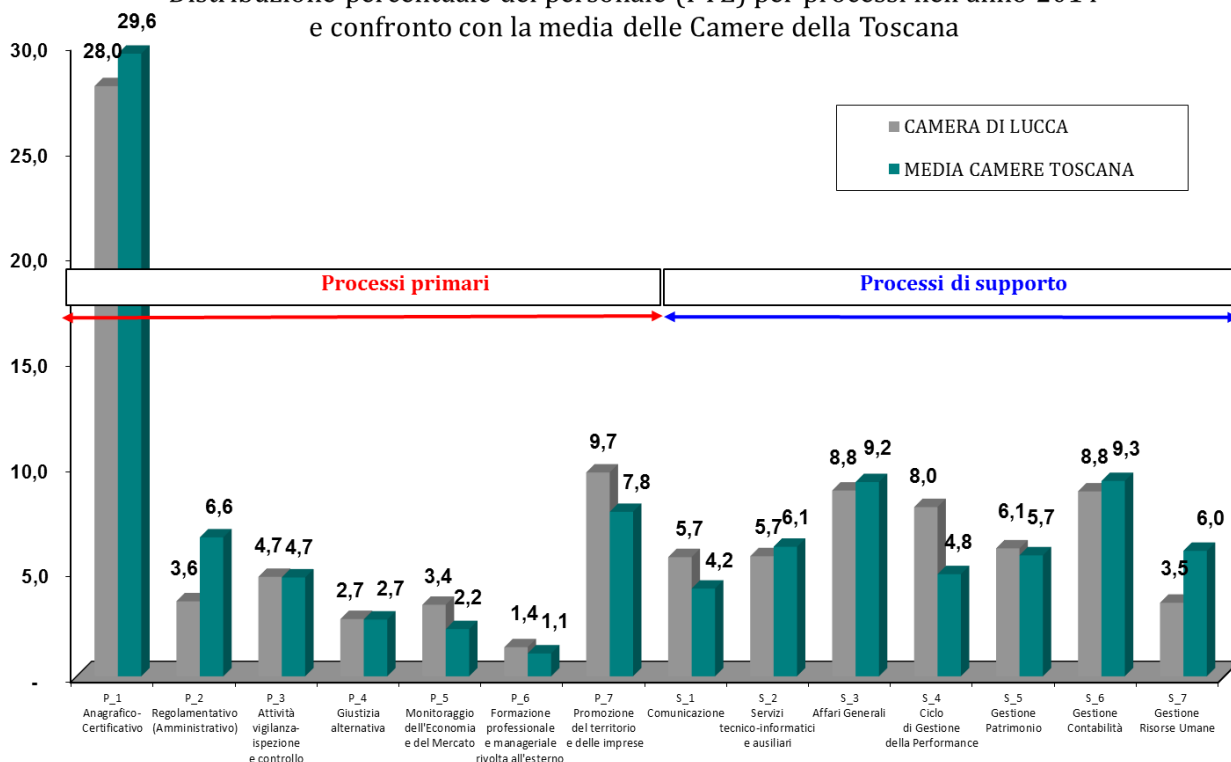
Distribuzione percentuale del personale (FTE) per processi nell'anno 2014



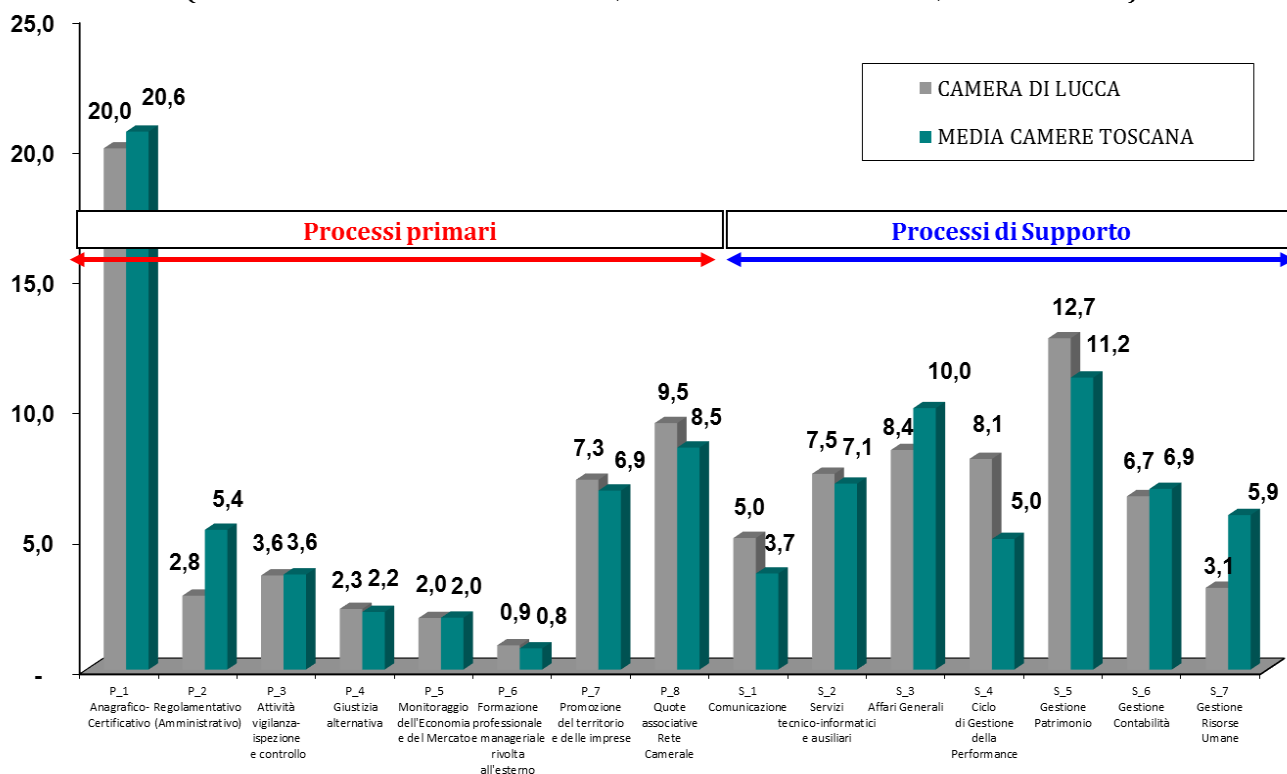
Distribuzione percentuale costo pieno per processi nell'anno 2014 (Oneri al netto di interventi economici, oneri da riversare allo stato, accantonamenti)



Distribuzione percentuale del personale (FTE) per processi nell'anno 2014 e confronto con la media delle Camere della Toscana



Distribuzione % costo pieno per processo nell'anno 2014 e confronto con la media delle Camere della Toscana (Oneri al netto di interventi economici, oneri da riversare allo stato, accantonamenti)



1.3 Il Piano della performance 2015-2017 – i risultati raggiunti, le criticità e le opportunità.

La Camera di Commercio di Lucca ha pienamente attuato le novità normative introdotte dal D.Lgs. n. 150/09, cd. Decreto Brunetta, implementando al proprio interno il “Ciclo di gestione della Performance”.

Ciò rappresenta il punto di arrivo, il completamento, di un percorso che nella nostra Camera è stato avviato già nel 2006 e che si ricollega allo sforzo compiuto in questi anni dal legislatore per introdurre nella Pubblica Amministrazione strumenti e tecniche manageriali propri della gestione aziendale.

La CCIAA di Lucca con il Programma Pluriennale 2015-2019 ha delineato tre Aree strategiche di intervento, pienamente rispondenti alle esigenze della comunità economica, in base alle quali, nel corso del 2015, è stato declinato il Piano triennale della performance 2015-2017, articolato dal livello strategico fino al livello operativo annuale.

La performance conseguita nel 2015 è pienamente in linea con gli obiettivi che l'Ente si era prefissato, evidenziando un elevato livello di raggiungimento del risultato atteso pari al 99.10%.

Per un'analisi più dettagliata dei risultati conseguiti si rinvia all'allegato n. 1 (Report direzionale 2015).

Nel conseguimento degli obiettivi strategici, da segnalare i risultati raggiunti nell'obiettivo “Realizzazione Polo Tecnologico Lucchese”, che presenta elementi di elevata complessità gestionale, e che nel 2015, a seguito della firma dell'Accordo di Programma con Regione Toscana e Comune di Lucca per il cofinanziamento delle opere, ha visto l'avvio dei lavori di sistemazione delle aree esterne.

E' proseguita anche l'attività di scouting di imprese che ha portato nel corso dell'anno all'insediamento di 20 imprese.

In merito all'obiettivo “Museo per la realtà virtuale di Pietrasanta”, l'azione camerale 2015 si è canalizzata su più fronti:

- eventi organizzati e ospitati nella sala e promozione della struttura e degli eventi ospitati
- messa a punto del sito in alcune parti e gestione dei social media
- arricchimento dei contenuti del sito web

In particolare sono stati organizzati n. 4 eventi principali con la collaborazione dei Comuni di Pietrasanta e Forte dei Marmi, Artgianart, Centro Arti Visive di Pietrasanta, CNA di Lucca, Galleria Flora Bigai e imprese del sistema lapideo sia artigianali, che industriali; in totale sono stati realizzati n. 13 eventi, di cui 2 organizzati direttamente e 11 organizzati da terzi e ospitati al MuSA, che hanno visto entrare al MuSA circa 2.700 visitatori nell'arco dell'anno.

Per la gestione e cura del sito web il lavoro di quest'anno è consistito nell'individuazione di aree di implementazione virtuale della banca dati del sito e dei social mediante inserimento di nuove schede artisti; di nuovi video di artisti e di rivisitazione di alcuni video esistenti, in particolare:

- sono stati censiti n. 49 artisti, storici e contemporanei che hanno utilizzato

marmo dell'Altissimo o "di Seravezza" oppure è specificato "di Pietrasanta", artisti che hanno lavorato per la fabbrica del duomo, artisti Contemporanei;

- sono stati prodotti nuovi 5 video sugli artisti Roggli, Pienotti, Giannelli, Delenseigne ed è stato ricostruito in formato short un video con pillole dei video di tutti gli artisti;
- sono state prodotte 8 videointerviste a imprenditori (imprese e laboratori locali) che si sono particolarmente distinti per il loro lavoro.

Il sito internet registra un totale di 1.943.623 di accessi, 317.179 in più rispetto al 2014.

Tutti i social media, come lo scorso anno, sono stati utilizzati per la promozione degli eventi e del sito web, anche a vantaggio degli eventi ospitati ed organizzati da altri e degli eventi del territorio in generale attinenti al marmo.

Con riferimento al progetto di "Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini", queste le principali attività museali e di comunicazione, messe in campo:

1. miglioramento dei servizi didattici rivolte alle famiglie e ai bambini;
2. miglioramento dei servizi per le visite guidate;
3. attivazione del website Puccini Museum e di tutti i social media networks e attivazione di un APP Puccini Museum sia su piattaforma IOS, che Android;
4. definizione e lancio di una campagna promozionale nazionale e internazionale dal titolo *The Lands of Giacomo Puccini*;
5. sviluppo di tutte le attività di media relation con BBC, RAI INTERNATIONAL, programmi televisivi spagnoli e tedeschi, programmi radiofonici di RAI RADIO 3, radio rumene e spagnole ed altro...;
6. coinvolgimento nella campagna nazionale di Società Autostrade per l'Italia *Sei in un paese meraviglioso*;
7. sviluppo di attività di internazionalizzazione mediante format di presentazione presso Ambasciate, Istituti Italiani di Cultura e Delegazioni ENIT della campagna *The lands of Giacomo Puccini*;
8. attivazione di sistemi di prenotazione per il Puccini Museum dal sistema ricettivo lucchese;

La Fondazione Giacomo Puccini ha attivato collaborazioni:

- con la Fondazione Festival Puccini favorendo la reciproca visibilità dei programmi e delle visite, nonché con opportunità scontate di acquisizione di biglietti;
- con l'Associazione Lucchesi nel Mondo per la reciproca promozione della Casa Natale di Lucca e della Casa di Famiglia Puccini a Celle di Pescaglia;
- con il Teatro del Giglio per la realizzazione del Festival Puccini Days e delle Cartoline Pucciniane – concerti di arie pucciniane di fronte alla Casa Natale;
- con il Centro Studi Giacomo Puccini per la valorizzazione del patrimonio scientifico di proprietà della Fondazione e la curatela del percorso museografico della Casa Natale;
- con l'Edizione Nazionale delle Opere di Giacomo Puccini per la pubblicazione dell'edizione critica dell'epistolario di Giacomo Puccini;
- con tutti i Comuni e le istituzioni pucciniane per i contenuti di tutti i materiali di comunicazione della APP e dei progetti di internazionalizzazione;

- con la Camera di Commercio di Lucca e Lucca Promos per l'attuazione della strategia di comunicazione e di promozione internazionale.

Ed ha inoltre attivato specifiche collaborazioni con soggetti non direttamente riferibili a Giacomo Puccini, ma che concorrono all'offerta culturale ed artistica della città in Italia e nel Mondo: Lucca Dance Meeting Festival, Lucca Film Festival, Lucca Comics&Games, Lucca Summer Festival, Lucca Salone dei Beni Culturali, Murabilia, Museo della Cattedrale e Sistema delle Torri della città di Lucca. Ha inoltre iniziato la collaborazione con la rete europea ICON CITIES, network per la valorizzazione delle città natali di artisti, quali Rossini, Mozart, Cervantes, Ibsen, Andersen, Lorca ... In chiave internazionale ha partecipato alla produzione di una serie televisiva cinese girata a Lucca e ha trasmesso i propri materiali ad una produzione mondiale dedicata a Jonaas Kaufmann e distribuita in tutto il mondo. Sempre nel corso dell'anno 2015 abbiamo creato sinergie promozionali con RAI per il lancio mondiale di EXPO – OPENING EXPO; partecipando al Fuori EXPO 2015 nel mese di ottobre; partecipando al padiglione della Regione Toscana ad EXPO 2015 e infine organizzando una mostra a Palazzo Reale a Milano vista da circa 100.000 persone.

I risultati al 31 dicembre 2015 attestano:

- ◇ crescita di visitatori di circa 8000 unità rispetto al dato 2014;
- ◇ crescita degli incassi sia da ticketing, che da book-shop. Il Museo ha raggiunto il break-even point e prodotto un utile di circa 40.000 euro;
- ◇ crescita del turismo straniero al 68,48% delle presenze complessive;
- ◇ incremento di circa 1000 unità dei followers di facebook;
- ◇ attivazione del sistema di prenotazione on line da remoto e dalle strutture ricettive;
- ◇ incremento dei soggetti coinvolti nella realizzazione dei progetti.

Quest'anno, non si segnalano particolari criticità nel conseguimento degli obiettivi di Ente.

Infine, si evidenzia che sono stati quasi pienamente realizzati i progetti/obiettivi assegnati ai dirigenti e uffici, inseriti nel più ampio Piano di miglioramento dei servizi offerti anno 2015 (vedi allegato n. 2).

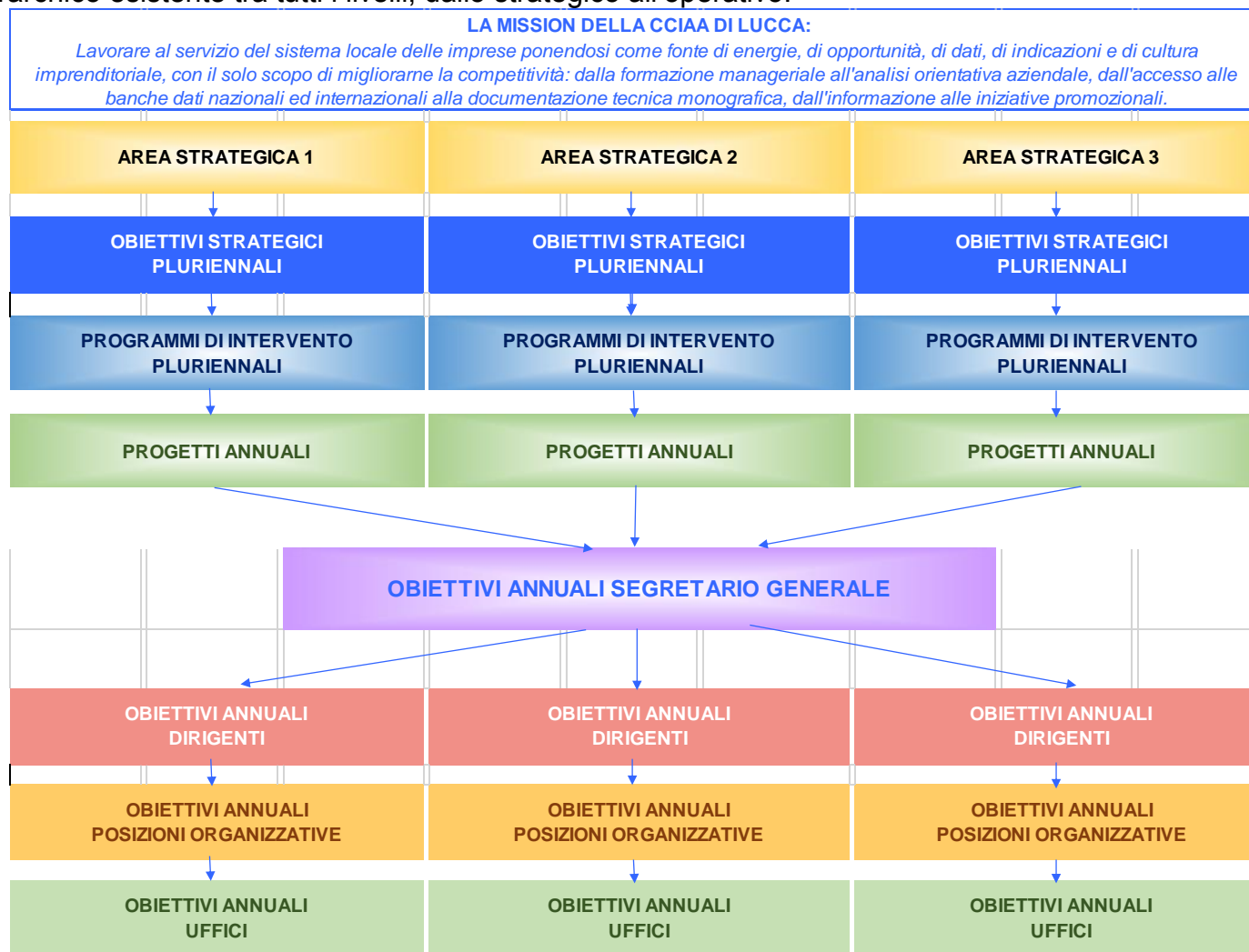
I nuovi servizi attivati e la riorganizzazione di quelli esistenti correlati ad un ampliamento delle competenze con incremento del grado di responsabilità e di capacità gestionale della dirigenza ed aumento delle prestazioni del personale, sono collegati alla costituzione delle risorse decentrate per la parte disciplinata dall'art. 15 comma 5 CCNL 1/4/99 personale non dirigente.

Con l'approvazione in Giunta della Relazione sulla performance 2015 e la successiva validazione della stessa da parte dell'OIV, giunge a conclusione l'intero ciclo della performance 2015 e si definisce il livello di raggiungimento dei progetti/obiettivi contenuti nel Piano della performance 2015-2017.

Contestualmente si definiscono anche i risultati conseguiti sui progetti/obiettivi inseriti nel Piano di miglioramento anno 2015, consentendo, pertanto, di rendere disponibili le risorse variabili del Fondo personale (art. 15 comma 5) nella misura che risulta dal report allegato.

2. L'Albero della performance

La Camera di commercio di Lucca ha delineato il proprio albero della performance secondo il seguente schema che evidenzia lo stretto legame gerarchico esistente tra tutti i livelli, dallo strategico all'operativo:



Nell'ambito del Programma pluriennale di mandato 2015-2019 sono state individuate tre aree 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.



2.1 Gli obiettivi di Ente – risultati 2015

OBIETTIVI DI ENTE ANNO 2015	REALIZZAZIONE
<p>1) 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 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE</p>	99,65
<p>2) CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI</p>	100
<p>3) LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA</p>	100
<p>4) RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE</p>	96,91
<p>5) ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DI RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA E DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ACQUISIZIONE NUOVE FUNZIONI CONSEGUENTI ALLA RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE DALL'1.01.2015 GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO NONCHE' REALIZZAZIONE ATTIVITA' PROGETTUALI PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA</p>	100
<p>6) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE PER L'ANNO 2015 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE</p>	98,08

2.2 Gli obiettivi individuali del Segretario generale – risultati 2015

OBIETTIVI 2015 SEGRETARIO GENERALE	REALIZZAZIONE
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 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	99,65
CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI	100
COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 4-5-6 DEL 2015 STABILITI DALLA GIUNTA	98,33
REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2015 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE. REALIZZAZIONE OBIETTIVO DI ENTE N. 3 ANNO 2015 "LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA". COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI	98,93

2.3 Gli obiettivi individuali dei dirigenti - risultati 2015.

- **Dirigente Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione**

OBIETTIVI 2015 DIRIGENTE AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE, AMMINISTRAZIONE	REALIZZAZIONE
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. CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	99,73
REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2015 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	99
RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE. ACQUISIZIONE DELLE COMPETENZE SPECIFICHE PER LE CAMERE DI COMMERCIO PER LA GESTIONE DELL'AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE	96,91

- **Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato**

OBIETTIVI 2015 DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA, STUDI, POLITICHE ECONOMICHE E REGOLAZIONE DEL MERCATO	REALIZZAZIONE
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. CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE E NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	99,73
REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2015 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	96,33
ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DI RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA E DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ACQUISIZIONE NUOVE FUNZIONI CONSEGUENTI ALLA RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE DALL'1.01.2015 GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO NONCHE' REALIZZAZIONE ATTIVITA' PROGETTUALI PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA	100

3. Profilo economico-finanziario: risorse, efficienza ed economicità

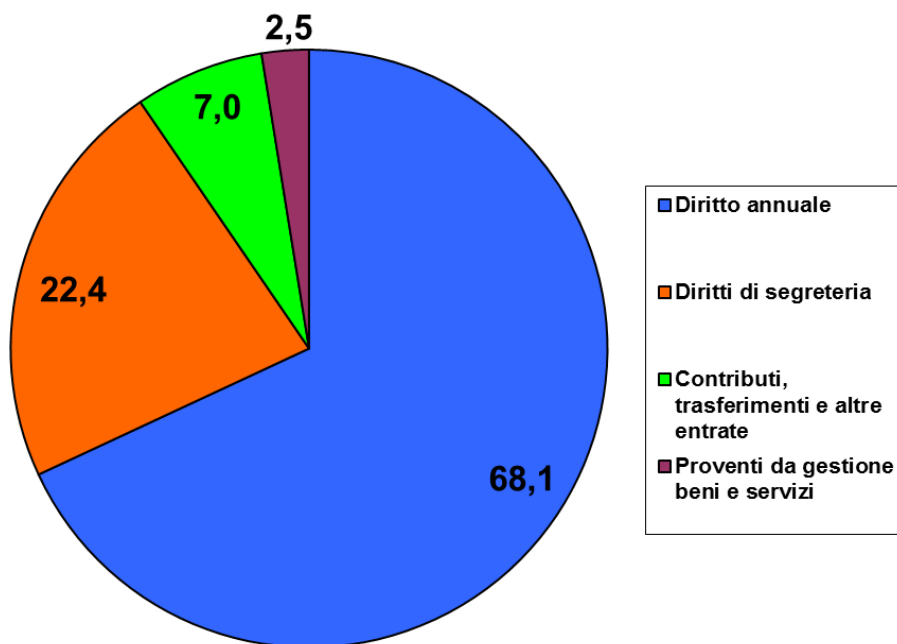
	CCIAA LUCCA	
PROVENTI CORRENTI	2015	2014
Diritto annuale	5.457.267,63	8.383.263,89
Diritti di segreteria	1.792.318,57	1.778.459,16
Contributi, trasferimenti e altre entrate	562.851,62	684.225,69
Proventi da gestione beni e servizi	204.383,17	209.732,20

	CCIAA LUCCA	
ONERI CORRENTI	2015	2014
Personale	3.446.720,87	3.552.393,98
Funzionamento	1.796.089,37	2.341.481,56
Interventi economici	1.058.361,35	1.995.882,89
Ammortamenti e accantonamenti	2.166.573,61	3.000.763,10

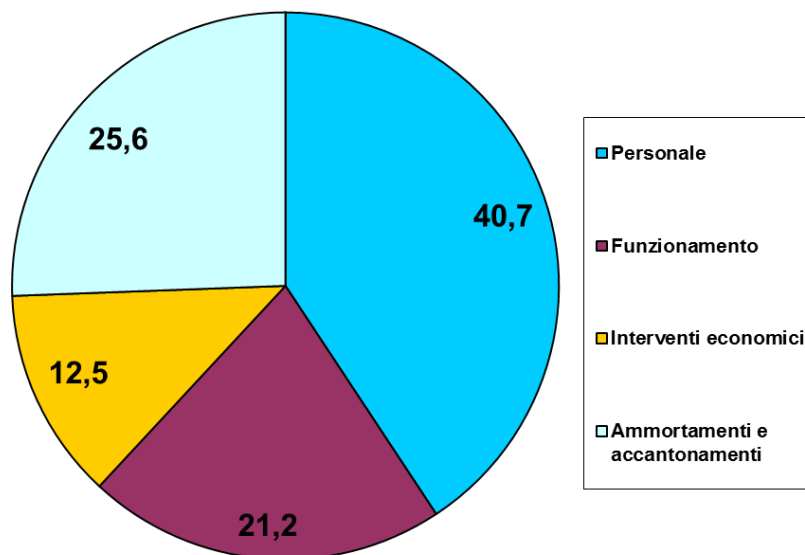
COMPOSIZIONE %		
PROVENTI CORRENTI	2015	2014
Diritto annuale	68,1	75,8
Diritti di segreteria	22,4	16,1
Contributi, trasferimenti e altre entrate	7,0	6,2
Proventi da gestione beni e servizi	2,5	1,9

COMPOSIZIONE %		
ONERI CORRENTI	2015	2014
Personale	40,7	32,6
Funzionamento	21,2	21,5
Interventi economici	12,5	18,3
Ammortamenti e accantonamenti	25,6	27,6

Composizione dei proventi correnti



Composizione degli oneri correnti



STATO DI SALUTE DELL'ENTE

Indicatore	Composizione indicatore	CONSUNTIVO O 2015	2014	2013	2012
Indicatori di struttura, di liquidità e di solidità economica e patrimoniale					
Margine di Struttura finanziaria a breve	Attivo circolante - Passivo a breve	90,9%	290,9%	294,8%	279,6%
	Passivo a breve				
Equilibrio economico della gestione corrente	Oneri correnti	105,6%	98,5%	106,1%	99,0%
	Proventi correnti				
Incidenza dei costi strutturali sui proventi correnti	Oneri correnti - Interventi economici	92,4%	80,4%	80,5%	77,3%
	Proventi correnti				
Margine di struttura o di autocopertura dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato	96,9%	86,4%	90,0%	96,2%
	Patrimonio Netto				
Incidenza dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato	73,2%	71,6%	74,1%	80,4%
	Totale Attivo				
Solidità o Indipendenza Finanziaria	Patrimonio Netto	75,5%	82,8%	82,3%	83,6%
	Totale generale Passivo				
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)	9,6%	8,1%	9,0%	11,2%
Efficienza Operativa (valore in Euro)	Proventi correnti	93,9	96,8	102,9	97,5
	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) delle Funzioni Istituzionali C e D direttamente al servizio delle imprese				
	N. imprese attive al 31/12				
Efficienza di Struttura	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B interni o non direttamente al servizio delle imprese	46,5%	48,7%	44,2%	46,1%
	Oneri correnti totali				
Economicità dei Servizi Amministrativi-Anagrafici	Diritti di segreteria (F. I. C)	80,4%	73,9%	78,0%	75,1%
	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) della Funzione Istituzionale C direttamente al servizio delle imprese				
Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva (valore in Euro)	Interventi Economici + Nuovi investimenti in Immobilizzazioni)	114,3	82,2	87,7	112,27
	N. imprese attive al 31/12				
Costo medio di funzionamento per dipendente (valore in Euro)	Oneri di Funzionamento	25.354,2	32.720,5	35.760,7	39.423,5
	N. Dipendenti a Tempo Indeterminato e Dirigenti espresso in unità equivalenti				
Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1"	-32,2%	4,1%	12,0%	19,4%
	Crediti da diritto annuale anno "n-1"				

4. Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere

La Camera di Commercio di Lucca svolge la propria azione sul tema delle pari opportunità, mediante il proprio Comitato per l'Imprenditoria Femminile, composto da rappresentanti espressione di tutte le attività economiche femminili della provincia.

Gli obiettivi che la Camera, attraverso il Comitato, si prefigge sono:

- promuovere iniziative per lo sviluppo dell'impresoria femminile, anche tramite specifiche attività di formazione imprenditoriale di donne aspiranti imprenditrici;
- promuovere indagini conoscitive sia per monitorare il numero delle donne imprenditrici, sia per individuare quali sono i problemi che ostacolano l'accesso delle donne al mondo dell'impresoria;
- proporre suggerimenti nell'ambito della programmazione delle attività camerali per favorire lo sviluppo e la qualificazione della presenza delle donne nel mondo dell'impresoria;
- porsi come interlocutore privilegiato sulle problematiche femminili delle istituzioni locali, regionali e nazionali.

Nel 2015, a causa delle ridotte risorse economiche della Camera, il Comitato Impresoria Femminile di Lucca, ha limitato la propria attività quasi esclusivamente alla collaborazione ad eventi organizzati da altri soggetti che sul territorio hanno realizzano alcune iniziative di interesse comune.

In particolare, il 20 marzo 2015, presso la sede della Provincia, il Comitato ha partecipato al Seminario "Donne e Lavoro, analisi e nuove strategie". Nell'occasione, la Presidente del Comitato, Elena Giannini, ha tenuto un intervento dal titolo: "Il contributo dell'impresoria femminile nella Provincia di Lucca: dinamiche e prospettive di sviluppo" nel corso del quale i dati statistici 2014, sono stati la base da cui partire per riflettere sull'effettivo "stato di salute" delle imprese femminili del territorio.

Il Comitato ha, inoltre, collaborato con l'Ufficio Sviluppo Impresoriale in occasione della programmazione annuale dei percorsi formativi, suggerendo tematiche di interesse nell'ambito della creazione di impresa.

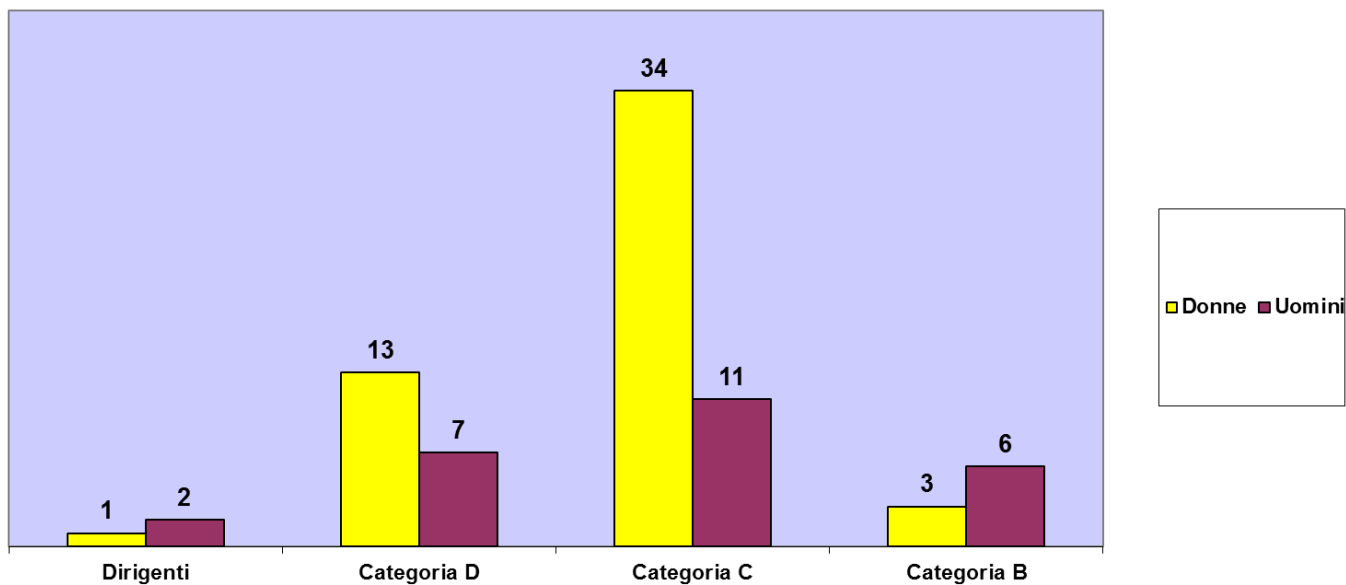
Nel corso del 2013 è stato istituito all'interno dell'Ente, il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

Il Comitato ha compiti propositivi nei confronti della Camera sull'adozione di atti, provvedimenti, determinazioni e iniziative dirette ad assicurare parità e pari opportunità di genere, a rafforzare la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori e a garantire l'assenza di discriminazioni. Ha compiti consultivi in merito a progetti di riorganizzazione dell'Ente, piani di formazione del personale, forme di flessibilità lavorativa, orari di lavoro e criteri di valutazione. Infine, ha compiti di verifica sulle indagini di benessere organizzativo, sui livelli di prevenzione del disagio lavorativo sugli esiti delle azioni poste in essere sulle tematiche di propria competenza.

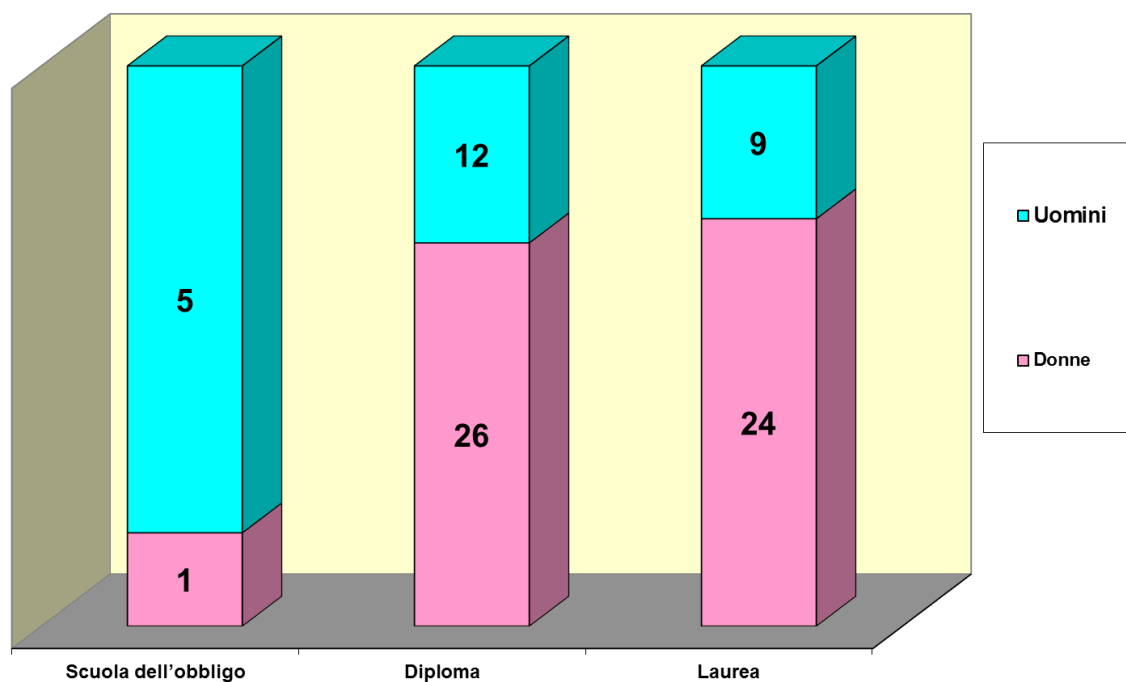
Nel corso del 2015 il CUG si è riunito per discutere e sensibilizzare l'amministrazione sui risultati relativi all'indagine sul mobbing effettuata nel 2014. Inoltre il CUG si è riunito ed ha discusso, esprimendo il proprio parere all'amministrazione, sulla gestione delle principali preoccupazioni dei dipendenti dell'Ente Camerale, sviluppatasi nel corso del 2015, in particolare collegate alla questione legata agli accorpamenti delle Camere di Commercio.

4. 1 Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere – il contesto interno

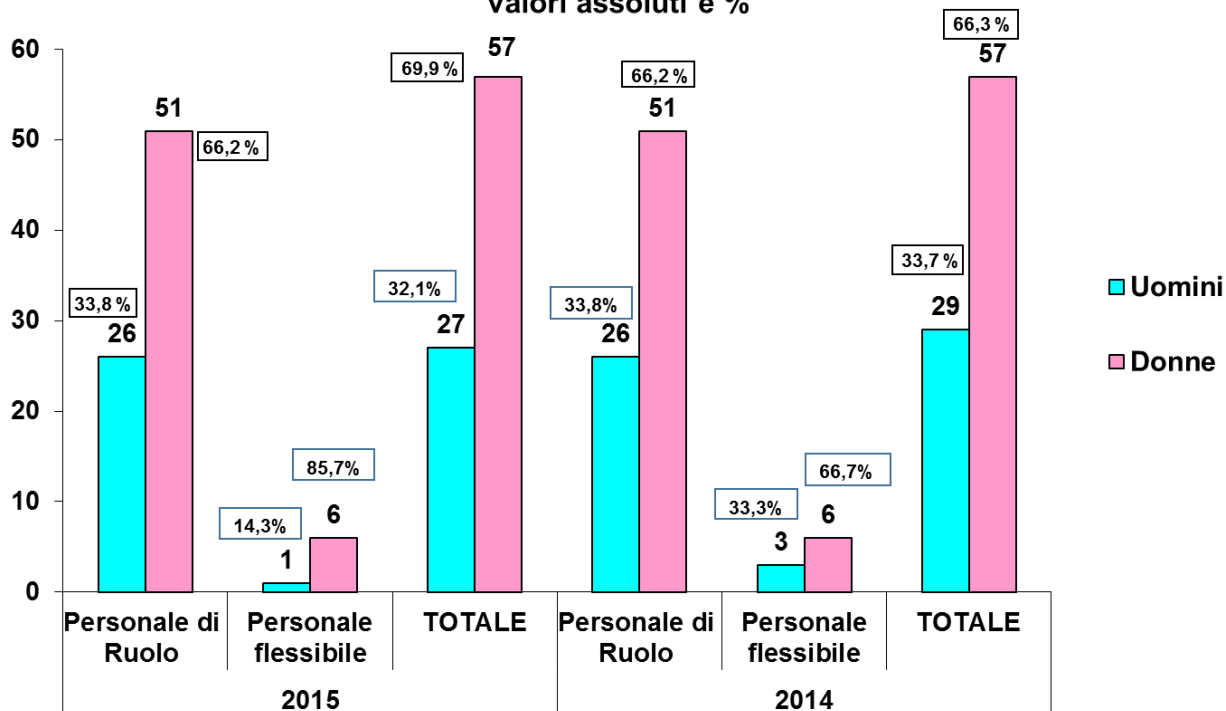
Composizione del personale per genere



Composizione del personale per titolo di studio e genere

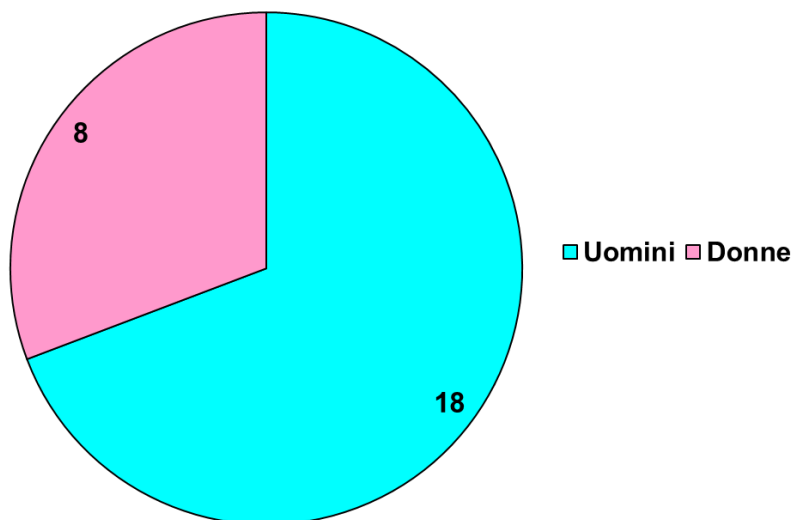


**Personale complessivo 2015-2014 per genere
non espresso in unità equivalenti - servizi esternalizzati esclusi
valori assoluti e %**



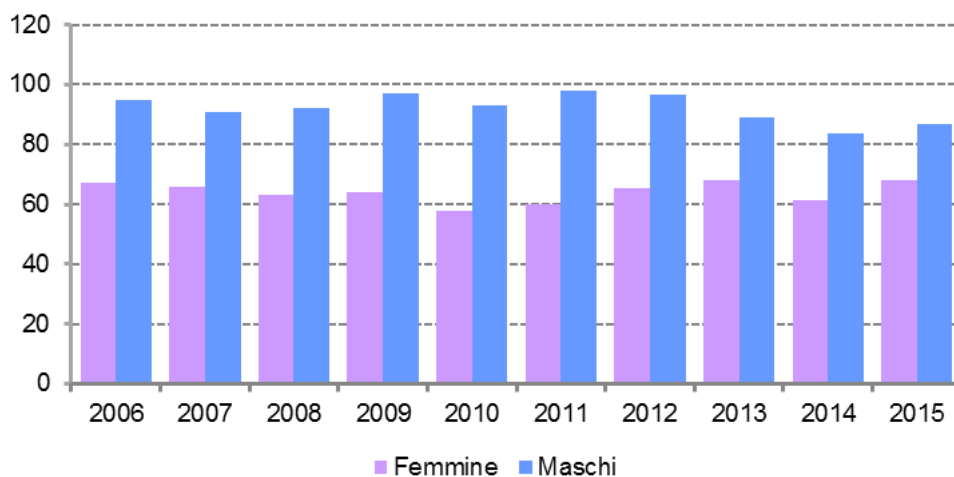
Composizione dei Consiglieri per genere			
2015		2014	
Uomini	Donne	Uomini	Donne
18	8	18	8

Composizione Consiglio per genere



4.2 Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere – il contesto esterno

Numero di occupati in provincia di Lucca suddivisi per sesso (valori in migliaia)

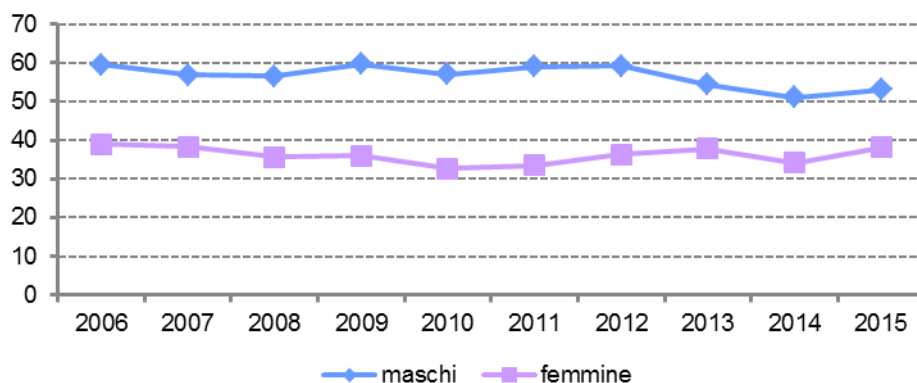


Occupati in complesso per sesso e relativa incidenza sul totale. Media annua. Provincia di Lucca, Toscana, Italia. Anni 2013-2015 (valori assoluti in migliaia)

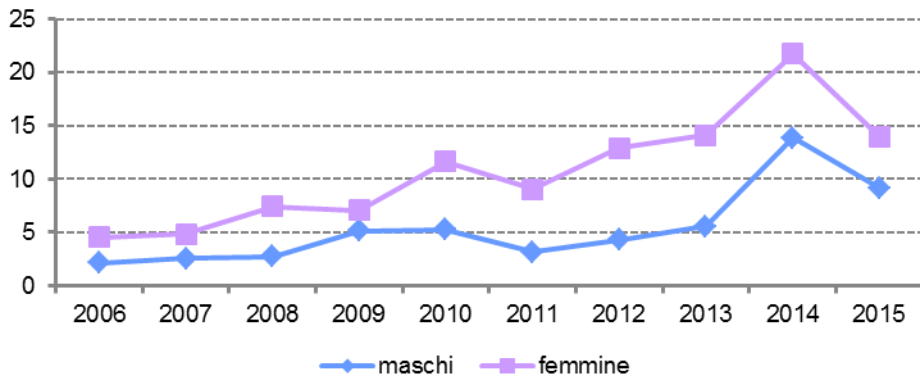
	Anno 2013			Anno 2014			Anno 2015		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Lucca	68	89	157	61	84	145	68	87	155
Toscana	679	855	1.534	686	849	1.535	704	853	1.557
Italia	9.276	12.914	22.191	9.334	12.945	22.279	9.380	13.085	22.465

Fonte: Istat

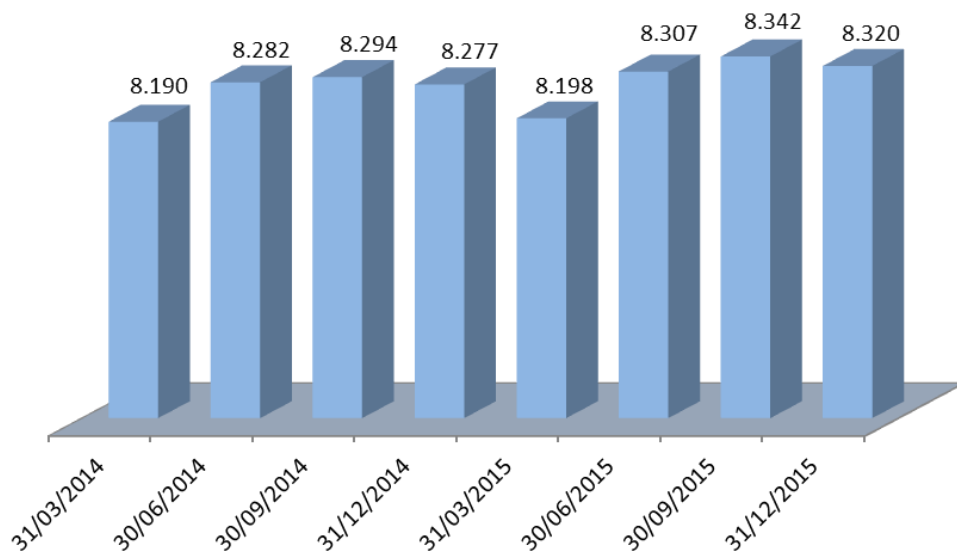
Tasso di occupazione in provincia di Lucca (15 anni e oltre)



Tasso di disoccupazione in provincia di Lucca (15 anni e oltre)



Imprese femminili attive in provincia di Lucca



5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità


FASI	SOGGETTI	MODALITA'	TEMPI
Monitoraggio periodico sui risultati della performance organizzativa	Dirigenti, PO, uffici, Programmazione e controllo	Rilevazione dati mediante schemi excell	Trimestrale
Reporting intermedio sull'andamento della performance organizzativa	Programmazione e controllo	Report con evidenziazione del grado di raggiungimento dei progetti	Semestrale
Valutazione risultati intermedi della performance organizzativa	Dirigenti, PO, Programmazione e controllo	Valutazione cause di eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi e implementazione azioni correttive	Semestrale
Aggiornamento Piano della Performance	Dirigenti, PO, Programmazione e controllo, Giunta	Modifiche al Piano della performance in funzione delle azioni correttive scaturenti dal monitoraggio semestrale	Semestrale
Bilancio consuntivo	Dirigenti, PO, Programmazione e controllo, Ragioneria, uffici	Rilevazione risultato di gestione	Febbraio-marzo
Definizione della struttura del documento	Programmazione e controllo, SG	Analisi della normativa di riferimento	Marzo
Predisposizione proposta di relazione mediante la sistematizzazione delle informazioni precedenti	Programmazione e controllo	Analisi dei documenti di pianificazione, monitoraggio e valutazione	Aprile
Verifica definitiva documento	SG, Programmazione e controllo	Analisi e definizione del documento	Maggio
Approvazione Relazione sulla performance	Giunta		Giugno
Validazione Relazione sulla performance	OIV	Secondo la delibera CIVIT/ANAC n. 6/1012 – 23/2013	Giugno
Pubblicazione Relazione sulla performance e del documento di validazione	Programmazione e controllo, OIV	Pubblicazione dei documenti nella Sezione trasparenza del sito camerale	Giugno

5.1 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

La Camera di Lucca, nel 2014 ha utilizzato il modello di check-up predisposto da Unioncamere nazionale, al fine di rilevare il grado di attuazione delle metodologie in essere e del relativo livello di rispetto dei principi e requisiti previsti dalla normativa (D.Lgs. 150/09, delibere Civit e Linee guida Unioncamere nazionale).

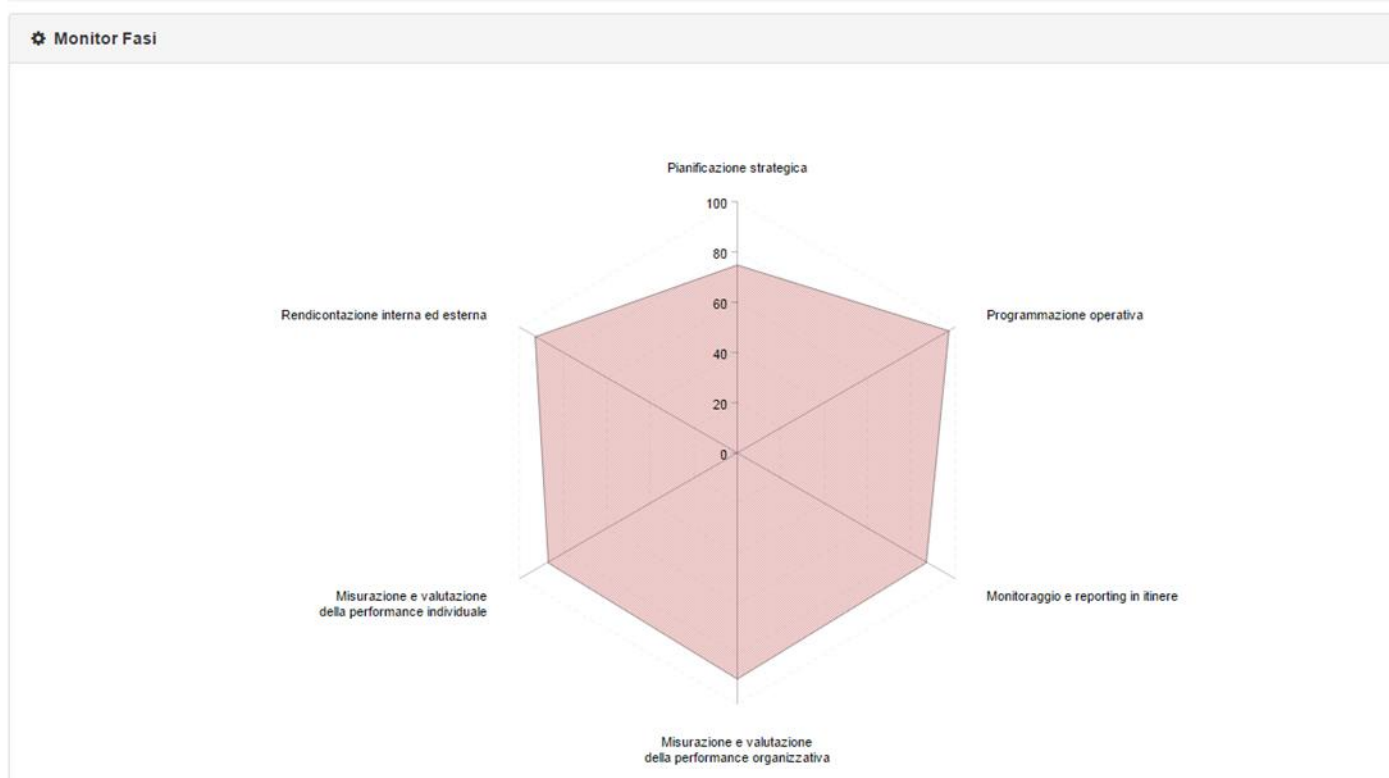
Il modello di check-up è un sistema di diagnosi idoneo a valutare lo stato di salute/efficacia dei Sistemi di misurazione e valutazione in essere nella Camera, estendendo la valutazione all'intero ciclo di gestione della performance. Esso fornisce un vero e proprio modello di monitoraggio del sistema in essere e garantisce un flusso informativo come punto di partenza di un "Piano di miglioramento" del sistema.

Di seguito i risultati conseguiti:


Homepage
Completamento ▾
Risultati

Tool di autovalutazione

Ciclo della performance



I	Pianificazione strategica	75 /100
II	Programmazione operativa	96.67 /100
III	Monitoraggio e reporting in itinere	86.67 /100
IV	Misurazione e valutazione della performance organizzativa	90 /100
V	Misurazione e valutazione della performance individuale	86.67 /100
VI	Rendicontazione interna ed esterna	93.33 /100

Monitor Documenti

Da questi risultati la Camera sta impostando delle azioni correttive per migliorare il proprio posizionamento rispetto al livello di corrispondenza con il ciclo performance previsto dalla normativa. Ad esempio con la nuova programmazione 2015-2019 è stata realizzata una forte azione di semplificazione dell'albero della performance camerale che ha portato a ridurre le aree strategiche da 9 alle attuali 3 nonché ad una netta riduzione del numero dei progetti annuali e dei relativi indicatori.

La Relazione sulla performance rappresenta il documento conclusivo del ciclo di gestione della performance mediante il quale è possibile verificare i risultati raggiunti ed impostare le azioni migliorative per il futuro.

Pertanto, a conclusione del percorso relativo al 2015 si possono elencare i punti di forza e di debolezza dell'intero ciclo.

Nel 2015, nel pieno rispetto del D. Lgs. 150/09, sono stati predisposti ed approvati nei termini tutti i documenti richiesti dalla riforma.

Tra gli elementi di forza del ciclo della performance è da sottolineare la maggiore armonizzazione e coerenza fra tutte le fasi della programmazione e controllo delle attività dell'ente, la frequenza dei monitoraggi che permette di avere sempre il "polso della situazione" e di poter intervenire tempestivamente con azioni correttive, la maggiore oggettività dell'intero sistema.

Tra gli elementi di criticità sicuramente si avverte una sovrapposizione tra i documenti richiesti dalla riforma Brunetta e quelli preesistenti richiesti dalle precedenti normative (Programma pluriennale quinquennale e Relazione previsionale e programmatica annuale) che porta ad una sovrabbondanza di documenti spesso non in linea fra loro sia come tempistica di approvazione che come contenuto.

Pertanto, una delle azioni migliorative che il nostro Ente sta attuando, è quella di operare una forte semplificazione dei documenti programmatici al fine di ricercare una maggiore chiarezza e coerenza fra loro.

ALLEGATI TECNICI

1) Report direzionale 2015

2) Report risultati conseguiti sui progetti ex art. 15 c. 5

3)

- Sistema di misurazione e valutazione della performance
<http://www.lu.camcom.it/content.php?p=1.37.6.4>
- Piano della performance 2015-2017
<http://www.lu.camcom.it/content.php?p=1.37.6.1>
- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
<http://www.lu.camcom.it/content.php?p=1.37.1.1>

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.	
OBIETTIVO STRATEGICO 1A:	
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	
INDICATORI STRATEGICI 1A:	RISULTATO
Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio - report	100%
Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)	100%
PROGETTO 1A0101:	
Proposte per nuove politiche di sviluppo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 7.263,30
ONERI	€ 5.292,16
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Miglioramento del monitoraggio dei principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli e dei principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché degli atti e del dibattito inerenti le due principali infrastrutture in corso di progettazione, assi viari e raddoppio tratta ferroviaria Lucca Montecatini – report sui risultati customer relativi al secondo semestre sul grado di soddisfazione degli utenti	100%
Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture; realizzazione di almeno 8 newsletter, di cui: almeno 3 relative a innovazione trasferimento tecnologico e turismo, 2 relative a sviluppo sostenibile, misure alternative al pil, governo del territorio, 3 relative alla nuova programmazione; report.	100%
definizione delle nuove modalità di lavoro del comitato infrastrutture per la definizione di valutazioni tecniche e della sua segreteria - report;	100%
individuazione delle esperienze sperimentate a livello nazionale e dei soggetti da coinvolgere sul proprio territorio di competenza con particolare riferimento all'esperienza della Camera di Commercio di Massa Carrara in relazione ai lavori dei tavoli tematici e a determinati settori economici della provincia di Lucca, individuati dalla Giunta/dirigenti - report	100%
Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Report finale.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 1B:	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
INDICATORI STRATEGICI 1B:	RISULTATO
Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.	100%
Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici.	100%
Nuovi Osservatori: Impianto Osservatorio Turismo Città di Lucca.	100%
PROGETTO 1B0101:	
Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 2.440,00
ONERI	€ 2.440,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Revisione del contenuto delle pubblicazioni in formato elettronico "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2014", "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2014" e dei documenti di programmazione dell'Ente.	100%
Predisposizione di un piano di comunicazione per la diffusione di informazioni economico-statistiche entro Marzo.	100%
Valorizzazione delle aree territoriali attraverso l'inserimento di n.3 imprese della Versilia e n.2 imprese della Valle del Serchio sul sito Lucca Imprese di Tradizione e Successo, in modo da uniformare la visibilità del territorio provinciale.	100%
Messa a punto di un'indagine sul Turismo nella Città di Lucca, caricamento ed elaborazione dei dati, commento e presentazione dei risultati agli organi camerale.	100%
Validazione dei risultati da parte dell'Ufficio Studi e Statistica dell'analisi sui Centri Commerciali Naturali di Viareggio eseguita dalla società incaricata e diffusione entro luglio.	100%
Realizzazione delle indagini trimestrali per l'anno 2015 entro maggio (1° trimestre), luglio (2° trimestre), ottobre (3° trimestre) e invio mailing avvio indagine 4° trimestre entro dicembre.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 1C:	
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti	
INDICATORI STRATEGICI 1C:	RISULTATO
Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti.	non realizzato per venir meno sinergia altri soggetti
Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.	100%
PROGETTO 1C0101:	
Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Indagine preliminare sulla Fedeltà al Lavoro nelle altre Camere di Commercio al fine di individuare, almeno a livello regionale, analogie e differenze nonché possibili sinergie entro ottobre.	100%
Partecipazione alle riunioni del Comitato tecnico archivi ed elaborazione proposta congiunta da presentare all'Assemblea della Rete documentaria in previsione del PIC 2016	80%

OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
INDICATORI STRATEGICI 2A:	RISULTATO
Monitoraggio qualità servizio relativo al tempo medio di evasione domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente): risultato atteso <5 giorni	1,9 gg
Predisposizione sistema di verifica efficacia azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione pratiche)	100%
Studio di un sistema strutturato di gestione risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.	100%
PROGETTO 2A0101:	
Miglioramento del servizio all'utenza	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
RI - MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	2,3 gg
RI - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	9 gg
AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Tempo medio di evasione pratiche gruppo artigianato. Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	1,3 gg
AA - MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	5,3 gg
AA - Passaggio competenze in tema di Bilanci dal RI al gruppo Artigianato. Realizzazione.	100%
RI+AA-Organizzazione e realizzazione di n. 3 corsi formativi di cui: - n. 2 sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio (nuova tassonomia formato XBRL anche relativa alla nota integrativa) - n.1 sessione formativa a favore dell'utenza per illustrare i nuovi strumenti che assicurano omogeneità a livello nazionale nella gestione delle procedure RI (Guida unica WIDGET e progetto ATECO)	100%
AR - Sperimentazione ed implementazione nuova procedura IB-SOFT per la completa dematerializzazione dei certificati di origine on line.	100%
RI+AA+AR - Riduzione dei costi del call center	100%
RI - Riorganizzazione delle attività a seguito di venir meno di unità di lavoro a tempo determinato (relazione attività svolta con evidenza miglioramento conseguito)	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2B :	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
INDICATORI STRATEGICI 2B:	RISULTATO
Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; predisposizione procedura, in accordo con il giudice del RI, per eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc.	100%
Promozione accordi di collaborazione con il Tribunale per miglioramento gestione telematica iter procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.	100%
Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.	100%
PROGETTO 2B0101:	
Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 246,44
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
RI - Predisposizione di una procedura, in accordo con il giudice del Registro delle imprese, allo scopo di eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc. - ed avvio dei primi controlli d'ufficio	100%
RI+AA+AR - Definizione di una guida per la gestione istruttoria pratiche Registro Imprese al fine di adeguare le procedure degli uffici alle direttive congiunte Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero della Giustizia.	100%
RI - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione determinazione cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per cancellazione ovvero con l'adozione determinazione di ricognizione posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	100%
AA - Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	100%
AR - Inserimento nella banca dati informatica Arca di tutte le posizioni inerenti gli iscritti nel ruolo dei Periti e degli esperti generali previa configurazione del data base.	100%
AA - Avvio della nuova organizzazione ed elaborazione della procedura per il corretto aggiornamento dell'archivio del Registro delle Imprese in caso di perdita dei requisiti artigiani a seguito di cessazione dell'attività artigiana. Realizzazione	100%
RI - Avvio della nuova organizzazione per la gestione delle pratiche d'ufficio telematiche/informatiche relative a procedure concorsuali	100%
RI+AA - Partecipazione degli addetti RI e AA ad almeno 2 iniziative formative (widget, progetto ATECO)	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2E (quota parte):	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI.	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	RISULTATO
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	n. 4 eventi
Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.	100%
PROGETTO 2E0101:	
Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 1.866,60
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi alla luce dei mancati rinnovi delle convenzioni di Toscana promozione con gli esperti di settore, della prevista collaborazione con la partecipata camerale nelle attività di internazionalizzazione (b2b), della collaborazione per la gestione della Fondazione Puccini e delle risorse stanziare in bilancio: entro aprile.	100%
Organizzazione di 3 eventi di promozione interna: Art. Firenze, Mostra Artigianato Milano, Desco. report.	3
Organizzazione di eventi di promozione internazionale in collaborazione con la partecipata camerale: report attività.	100%
MuSA: realizzazione eventi di animazione, cura e gestione sito web, avvio lavorazione contenuti stabili. Report attività.	100%
Fondazione Puccini: realizzazione calendario attività programmate dal Dirigente. Report.	100%
PROGETTO 2E0103:	
MUSA	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 90.000,00
ONERI	€ 100.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
progettazione del calendario degli eventi 2016 (propri e di terzi) entro novembre 2015	100%
gestione dei social media – facebook, youtube, pinterest: report attività;	100%
incremento relazioni con istituzioni/laboratori: report su relazioni alimentate ed attivate	98%

Progettazione contenuti collezioni stabili del museo e percorso museografico	100%
Verifica amministrativa possibilità di avere in uso esclusivo parte dell'area esterna entro marzo e conseguenti valutazioni progettuali;	100%
prosecuzione consolidamento attività commerciale del MuSA procurando risorse in entrata per almeno € 15.000;	65%
PROGETTO 2E0104:	
Fondazione Puccini	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 15.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Coordinamento dell'attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini, per le parti di competenza della Camera, che verranno poste in essere dalla struttura camerale.	100%
PROGETTO 2E0105:	
Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 3.800,00
ONERI	€ 1.268,93
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Ridefinizione dei rapporti economici ed amministrativi con i componenti del Comitato di assaggio oli ai fini del raggiungimento di un equilibrio di gestione nell'ambito dell'attività di assaggio e certificazione del comitato stesso, previa stipula Convenzione con Certiquality S.r.l di concerto con Unioncamere Regionale.(report)	100%
Piano di riorganizzazione del servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa in seno al Comitato di assaggio oli: entro aprile.	100%
Modifica del protocollo di Intesa con la Strada del Vino e dell'Olio per la parte inerente l'attività di gestione del servizio di Segreteria Tecnico-Amministrativa attualmente in capo all'Associazione stessa: entro aprile.	85%
Digitalizzazione dell'attività di convocazione e gestione delle commissioni del vino attraverso il nuovo programma gestionale GEREM – report sulle innovazioni intervenute. (scadenza ottobre 2015)	100%

MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	
OBIETTIVO STRATEGICO 1D:	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
INDICATORI STRATEGICI 1D:	RISULTATO
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione	n. 5 campagne di promozione/informazione
Monitoraggio qualità del servizio: Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Voto servizio Organismo di mediazione: 4,3 Voto attività mediatore: 4,9
PROGETTO 1D0101:	
Diffusione degli strumenti ADR	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 53.877,23
ONERI	€ 25.029,85
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Prima attuazione del Registro informatico degli organismi di mediazione ex art. 5 c. 2 DM 180/2010: registrazione al sistema informatico di tutti i dati già comunicati in modalità cartacea (Circ. 18/9/2014 del Dipartimento affari giustizia) e delle successive modifiche.	100%
definizione linee guida per la gestione dell'attività di segreteria e degli incontri di mediazione presso la sede di Viareggio: entro luglio.	100%
revisione modulistica automatica di ConciliaCamera: entro ottobre	100%
modifica del Regolamento di mediazione (pubblicazione sul sito camerale – rubrica Mediazione: entro novembre.	100%
addestramento di un gruppo di mediatori per la verbalizzazione degli incontri di mediazione utilizzando la modulistica automatica di ConciliaCamera	100%
Organizzazione di almeno 2 campagne/azioni di promozione/informazione del servizio di mediazione camerale/arbitrato.	2
Organizzazione 1 corso di formazione per mediatori entro maggio.	1 entro aprile
Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo non oltre il mese di marzo. Verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo nell'anno 2014 e precedenti: relazione sulle attività svolte	100%
Avvio implementazione Banca Dati conoscenze (almeno 2 schede) – materia sanzionatoria	2
Realizzazione di una azione informativa sulle nuove disposizioni in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci e relativa disciplina sanzionatoria.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 1E:	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
INDICATORI STRATEGICI 1E:	RISULTATO
Monitoraggio qualità servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	100%
realizzazione di 1 azione di contraffazione	100%
PROGETTO 1E0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Monitoraggio della qualità del servizio: adesione al Piano annuale di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste – Report finale	100%
Primo avvio attività di sorveglianza sui laboratori autorizzati alla verifica periodica dei distributori di carburante nella misura di n.6 utenze i cui strumenti sono stati verificati dai laboratori stessi. Report semestrale	n. 7
Definizione del piano di vigilanza dell'ufficio e sua pubblicazione sul sito camerale entro 15 giorni dalla stipula della convenzione.	1
Realizzazione di un evento formativo/informativo con le categorie interessate in un settore soggetto a vigilanza (etichettatura prodotti tessili o calzature)	1
Partecipazione degli addetti dell'ufficio all'attività di riorganizzazione della vigilanza e affiancamento nella formazione dei colleghi dell'ufficio arbitrato e conciliazione - relazione sulle attività svolte.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
INDICATORI STRATEGICI 1F:	RISULTATO
Ampliamento protocollo sottoscritto con la prefettura (per l'avvio sportello prevenzione usura) mediante adesione nuovi soggetti pubblici/privati o previsione nuove funzioni/attività.	100%
PROGETTO :	
Per quest'anno non sono previsti progetti su questo obiettivo strategico, l'attività è oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
OBIETTIVO STRATEGICO 2C:	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE	
INDICATORI STRATEGICI 2C:	RISULTATO
riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione.	100%
avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese	lavori avviati ed attualmente in corso
definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori	100%
avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio	Non avviato perché in attesa delle linee di indirizzo da parte del Comitato del Distretto Tecnologico della Nautica
Realizzazione di almeno 1 progetto - Report.	100%
PROGETTO 2C7101:	
Sportelli e servizi alle imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 4.900,00
ONERI	€ 9.369,60
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
SNI e Sportello finanziamenti: monitoraggio semestrale sui fruitori dei servizi.	100%
Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.	100%
Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziato sul budget dell'anno in corso e con particolare attenzione al servizio redazione business plan, Club Orienta e corsi di formazione: entro Aprile.	100%
Calendario generale delle iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: presentazione al Dirigente entro aprile.	100%
Realizzazione, subordinatamente all'approvazione del calendario di cui sopra, di iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2015 in collaborazione con il Polo tecnologico: report.	100%
PROGETTO 2C7102:	
Formazione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 33.729,86
ONERI	€ 38.849,41
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte degli aspiranti imprenditori, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	100%
Monitoraggio della domanda di cultura manageriale da parte delle imprese, in base alla domanda di formazione e alle ore erogate.	100%
Presentazione al Dirigente piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziato sul budget dell'anno in corso e con particolare attenzione al servizio redazione business plan, Club Orienta e corsi di formazione: entro Aprile.	100%
Revisione del Regolamento di esenzione sulla formazione, entro 1 mese dall'approvazione del Regolamento generale di esenzione da parte di Unioncamere Nazionale.	100%

PROGETTO 2C0103:	
Tutela della proprietà industriale, innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 10.952,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Presentazione di un piano di revisione dei servizi e delle tariffe: entro marzo.	100%
Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: revisione/aggiornamento sito web entro giugno	100%
Promozione e diffusione dei nuovi servizi e delle nuove modalità di deposito delle domande di marchio e brevetto: almeno 2 campagne CRM entro settembre.	2
attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione: un seminario entro giugno e almeno una campagna CRM entro dicembre in collaborazione con Lucca-Intec presso il Polo Tecnologico Lucchese.	100%
Partecipazione all'attività di progettazione per la riorganizzazione dell'ufficio in materia di vigilanza e relativa attività di formazione. Relazione sull'attività svolta entro ottobre.	85%
PROGETTO 2C0104:	
Innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 110.000,00
ONERI	€ 232.000,00
INVESTIMENTI	€ 3.150.000,00
INDICATORI:	RISULTATO
Polo Tecnologico: Perfezionamento Accordo di Programma con la Regione Toscana ed il Comune di Lucca, redazione del progetto esecutivo e del bando di gara per l'affidamento delle opere.	100%
Polo Nautica: Realizzazione del progetto esecutivo e del bando di gara per la realizzazione dell'intervento.	N.C.
Revisione del modello organizzativo e societario della partecipata della Camera. Coordinamento e supervisione delle attività delle stesse: proposta alla Giunta entro giugno.	15-apr

OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
INDICATORI STRATEGICI 2D:	RISULTATO
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Definizione di un modello di monitoraggio e di comunicazione al territorio	100%
Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati.	100%
Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare	100%
PROGETTO 2D0101:	
L'impresa nell'europa: crescita e competitività	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 20.540,47
ONERI	€ 21.660,57
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione di almeno 3 seminari tecnici sui temi del mercato unico, dell'ICT e Ricerca, dell'e-commerce e web marketing, anche nell'ambito del progetto Google Eccellenze in digitale.	n. 15
Presentazione al Dirigente di un piano di riorganizzazione dell'ufficio e dei servizi, alla luce delle risorse stanziare sul budget dell'anno in corso e con la valutazione di eventuali condizioni tariffarie: entro il 30 aprile.	100%
Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico: almeno 3 interventi di promozione.	n. 6
Attività di consultazione della Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese: realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.	n. 4
Partecipazione a progetti comunitari attualmente in essere: report attività realizzate.	100%
Partecipazione a tavoli di lavoro e di progettazione nell'ambito della programmazione comunitaria 2014/2020: report.	100%
Alerting bandi a valere su programmi europei: almeno 5 interventi di promozione e diffusione.	n. 12

OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)	
INDICATORI STRATEGICI 2E quota parte:	RISULTATO
Marketing territoriale e turismo: realizzazione piano programmatico triennale.	100%
PROGETTO 2E0102:	
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 100.000,00
ONERI	€ 370.230,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione 80% programma delle iniziative approvato dalla Giunta camerale	100%
inserimento iniziative di interesse per il territorio nel programma di Toscana Promozione	N.C.
almeno 2 nuove proposte progettuali presentate sui bandi comunitari e su quelli per il Polo Tecnologico	100%
progettazione campagna	100%
realizzazione dell'80% della campagna promozionale	100%

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 002:	
Indirizzo politico	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B :	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
INDICATORI STRATEGICI 3B:	RISULTATO
revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	NON SI E' VERIFICATO L'ACCORPAMENTO
realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	svolte indagini settoriali
PROGETTO 3B0101:	
Ciclo di gestione della performance	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 3.660,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
predisposizione di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	100%
processo di semplificazione: riduzione del numero degli indicatori (strategici nel Piano performance ed operativi nei progetti annuali) rispetto al 2014 (dato 2014: n. 66 indicatori strategici; n. 231 indicatori operativi nel Piano performance aggiornato a luglio 2014)	100%
implementazione nuova modalità informatica decentrata per rilevazione risultati	60%
Implementazione sulle schede progetto integrazione tra le informazioni necessarie ai fini della relazione ex art. 15 c. 5 e quelle necessarie ai fini della programmazione attività dell'Ente	100%
Implementazione monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale	100%
rinnovo OIV nel rispetto dei termini/modalità previsti dalla normativa	100%
Acquisizione, studio ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014 e preconsuntivo 2015: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 30 novembre	100%
invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	100%
PROGETTO 3B0102:	
Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione attività propedeutiche allo svolgimento dell'indagine generale di customer satisfaction previa realizzazione della stessa da parte di Unioncamere Toscana	100%
realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
Trasparenza e anticorruzione	
INDICATORI STRATEGICI 3D:	RISULTATO
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	100%
PROGETTO 3D0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	100%
Azioni tese a stimolare il miglioramento della percentuale di attuazione adempimenti di pubblicazione nella "fascia 3" della griglia ANAC (range da 67% a 100%) rispetto all'anno precedente: report	100%
Monitoraggio sull'aggiornamento di amministrazione trasparente - rispetto delle scadenze e degli eventuali correttivi/integrazioni richiesti agli uffici in occasione del monitoraggio periodico effettuato dal referente per la trasparenza ai fini dell'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente	100%
Revisione casistiche di rischio e le misure di contrasto rispetto a quelle previste nelle Linee guida Unioncamere	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.	
INDICATORI STRATEGICI 3E:	RISULTATO
definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	100%
realizzazione nuovo sito web per la Camera di Commercio e Lucca Intec	100%
PROGETTO 3E0101:	
Comunicazione digitale e la sua strategia	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 16.991,08
INVESTIMENTI	€ 13.899,46
INDICATORI:	RISULTATO
definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione	100%
predisposizione proposte bandi di gara e avvio procedure di gara per i nuovi siti web /Camera e Lucca Intec), previa approvazione del SG	100%
messa on line dei nuovi siti	67%
raggiungimento di 600 "mi piace" sulla pagina Facebook della CCIAA di Lucca	715
organizzazione di n. 2 giornate formative per tutto il personale camerale e delle partecipate	60%
produzione di n. 6 video pillole da 3 minuti di cui 3 entro agosto	100%
supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: report finale	100%

a - organizzazione e comunicazione eventi istituzionali approvati dal Segretario generale: report finale b - coordinamento della comunicazione degli eventi decisi dal Dirigente dell'Area Promozionale e dal Dirigente dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato: report finale	100%
MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche	
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
Riorganizzazione dell'Ente.	
INDICATORI STRATEGICI 3A:	RISULTATO
Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale;	100%
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno precedente.	- € 140.142,64 -3,6%
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	- € 551.229,67 -23,54%
Predisposizione di una prima analisi sulle conseguenze dell'avvio di un percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere di Commercio.	sospeso
PROGETTO 3A0101:	
Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Predisposizione degli atti necessari per rispettare l'adempimento previsto dalla Legge di Stabilità 2015 in merito alle partecipazioni societarie entro marzo 2015.	100%
Individuazione e sperimentazione di una forma di collaborazione più organizzata tra la Camera di Commercio di Lucca e Lucca Intec con particolare riferimento agli adempimenti in merito alla Trasparenza, alla gestione documentale, alle novità normative in materia di contratti elettronici.(Report finale)	100%
Esame accordi, protocolli, convenzioni al fine di stabilirne la vigenza, l'onerosità, l'opportunità e/o la possibilità di estenderli al nuovo ente camerale entro ottobre.	100%
Avvio procedimento attuazione decisioni di Giunta in merito alle società partecipate ed agli altri enti di diritto privato cui aderisce, entro 30 giorni dall'entrata in vigore delle relative delibere di Giunta.	100%
Monitoraggio dell'evoluzione normativa sulla riforma delle Camere di Commercio e supporto agli organi ed al Segretario per gli eventuali atti necessari entro dicembre (report finale).	100%

PROGETTO 3A0102:	
Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione delle attività previste entro il 31 marzo	100%
realizzazione delle attività previste entro il 30 giugno	100%
report sulle attività svolte	N.C.
attuazione di una delle azioni di miglioramento proposte nel 2014	n. 2
sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	n. 10
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)	100%
Invio all'Inpdap pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 6 mesi dalla loro richiesta (visto che riguarda anche il personale cessato, la frequenza e l'onerosità). Nel commento specificare numero e tipologia pratiche	100%
compilazione relazione per il miglioramento quali-quantitativo dei servizi anno 2015 entro il 30 aprile 2015	100%
elaborazione in autonomia degli stipendi del mese di gennaio 2016	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
INDICATORI STRATEGICI 3C:	RISULTATO
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%
Definizione di un sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%
Revisione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%
Definizione di un programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	100%
PROGETTO 3C0101:	
Fattura elettronica	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Partecipazione eventi e incontri di formazione propedeutici alla fatturazione elettronica	100%
Gestione fatturazione elettronica ai sensi di Legge a far data dal 31 marzo 2015	100%
Report annuale principali attività svolte, ogni Ufficio secondo proprie competenze e attività svolte	100%
PROGETTO 3C0102:	
Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Avvio e gestione rapporti con nuovo Istituto Cassiere dal 1 gennaio 2015 e adeguamento alle Disposizioni di Tesoreria Unica, nei termini di cui alla Legge 190/2014 dal 1 febbraio 2015: realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Gestione sistema "split payment" di versamento, nei termini della Legge 190/2014 e del DM attuativo: realizzazione e relativo report annuale attività svolte	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Acquisizione strumentazione ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014: report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 15 ottobre 2015	100%
Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report quantitativo semestrale - Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 -- Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1 - Regolarizzazione contabile delle riscossioni.	100%

Report quantitativo annuale: -- Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie) – Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2014 -- Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2014, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo	100%
Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili	100%
PROGETTO 3C0103:	
Razionalizzazione contratti ed inventario	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Completamento fase ricognizione fisica dei beni e fase di abbinamento riscontro: 31 maggio 2015	100%
Provvedimento amministrativo di conclusione del progetto e consegna scheda identificativa beni ad almeno al 70% degli Uffici camerali (calcolati secondo organigramma in vigore dall'1/1/2015)	100%
Comunicazione recesso contratti in proroga, con efficacia 01/07/2015: entro 15.02.2015	100%
Conclusione procedure nuovi contratti Pulizia, manutenzione antiincendio e controllo accessi: entro 15 maggio	100%
Valutazione tecnico/economica e relativa proposta circa l'opportunità di stipulare contratti di manutenzione preventiva su ulteriori impianti in dotazione all'Ente: entro 31 luglio	100%
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	100%
Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	100%

PROGETTO 3C0104:	
Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Proposta di Piano continuità operativa e Disaster Recovery alla Amministrazione	100%
Trasmissione Piano continuità operativa e Disaster Recovery all'AgID: entro 15 gg dall'approvazione	100%
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	100%
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	100%
Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta	100%
Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo informatico	100%
PROGETTO 3C0105:	
Presidio continuo alla gestione della riscossione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Gestione sollecito con estensione ai paganti 2014 in misura fissa incompleti: entro 31 marzo 2015	100%
Gestione prima fase sollecito diritto annuale 2015 (sia omessi che incompleti in misura fissa): entro 30 novembre 2015	100%
Comunicazione agli "utenti intermedi" disponibilità di approfondimento su liste utenti: entro 15 febbraio 2015 e report annuale su effettuazione eventuali controlli richiesti	100%
Controllo comunicazioni di inesigibilità di cui ci chiedono il rimborso spese nel 2015 (comunicazioni ricevute anno 2014)	100%
Consegna ruolo 2013 ad Infocamere: entro 31.12.2015	100%
Gestione temporale attività amministrative connesse a: - Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) - Incassi da sollecito 2015 (su diritto omesso 2014) pari ad almeno il 10% del credito al 31/12/2014 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi/per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta).	100%

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	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
INDICATORI STRATEGICI 3F:	RISULTATO
realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%
PROGETTO 3F0101:	
Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali escluso lo storico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Elaborazione di un piano di migrazione al nuovo sistema di gestione documentale entro giugno.	100%
Svolgimento di tutte le attività preparatorie previste dal piano di migrazione entro metà settembre	95%
Acquisizione delle competenze necessarie per diventare, insieme ai colleghi delle Funzioni Informatiche, gruppo specializzato nel supporto ai colleghi nell'utilizzo del nuovo sistema di gestione documentale. Migrazione al nuovo sistema di gestione documentale entro ottobre con supporto costante ai colleghi per almeno sei mesi.	100%
Elaborazione proposta per lo sviluppo del servizio di deposito listini entro ottobre.	100%
Realizzazione della seconda tranche del progetto archivio	100%
Collaborazione con gli Uffici camerali per l'invio massivo di pec e conseguente aggiornamento della rubrica interna. Realizzazione almeno di 1 invio massivo.	100%

PROGETTI RELAZIONE EX ART. 15	PROGETTI COLLEGATI ALLA RPP	PROGETTI FUORI RPP	RISORSE PREVISTE	RISORSE EROGATE	COMMENTO
PROGETTO N° 1: GESTIONE DEL PROCESSO DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE PARTECIPAZIONI CAMERALI E MIGLIORAMENTO DELLA GOVERNANCE DELLE STESSE Progetto 3A0101	50%		€ 2.495,20	€ 1.247,60	
il primo risultato sarà verificato da semplici rilevazioni contabili	100				€ 73.398,50
il secondo risultato può essere verificato dalla mappatura dei processi	0				non realizzato perchè la gestione delle dismissioni è stata molto complessa. Se ne beneficerà dal 2016
PROGETTO N° 2: NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE Progetto 3F01101	96%		€ 3.866,46	€ 3.711,80	
n° protocolli annullati nell'ultimo trimestre 2015 rispetto al numero medio di protocolli annullati a trimestre nel triennio precedente	100				sono stati modificati 268 protocolli in uscita dal 12 ottobre al 31 dicembre 2015 perchè il nuovo sistema permette di integrare campi evitando di annullare protocolli o di rifarli.
l'adozione del nuovo manuale di gestione con allegato piano di fascicolazione	80				il manuale è stato adottato nel dicembre 2015 mentre il piano di fascicolazione è stato rinviato
l'adozione del nuovo sistema di gestione con flussi diversificati in base alla fonte	100				
il numero dei fascicoli digitali creati	100				376 fascicoli digitali contenenti 4774 documenti
attivazione del sistema contributi all'interno del programma di gestione documentale	100				
PROGETTO N° 3: IMPLEMENTAZIONE DI INDAGINI STATISTICHE PER IL MONITORAGGIO DELL'ECONOMIA LOCALE Progetto 1B0101	100%		€ 2.899,05	€ 2.899,05	
I risultati ottenuti saranno verificabili attraverso le rendicontazioni finali dei singoli progetti. In particolare, per l'indagine sul turismo sarà controllata l'effettiva messa a punto dell'indagine, il caricamento e l'elaborazione dei dati, il commento e la presentazione agli organi camerali. Per quanto riguarda invece l'indagine sul settore industriale manifatturiero, sarà rendicontato che il numero delle interviste dirette realizzate risulti in linea con quanto richiesto da Unioncamere Toscana e che le informazioni rilevate siano complete. Alla rilevazione seguirà un'analisi dei risultati, messa a punto con l'Associazione Industriali, dopo opportuna validazione	100				L'analisi dei risultati dell'indagine trimestrale sul comparto manifatturiero provinciale è stata svolta in collaborazione con l'Associazione degli Industriali della provincia di Lucca e ha riguardato le fasi di validazione dei risultati elaborati da Unioncamere Toscana e di redazione di n.4 comunicati stampa, realizzati congiuntamente, per la diffusione degli andamenti economici del settore sugli organi di informazione. In particolare, la diffusione alla stampa è avvenuta: 1/4 - 22/9 - 2/12/2015. Per l'indagine sul I trimestre 2015, in accordo con Assindustria (email Dr. Chersi del 2/9/2015) non è stata effettuata l'uscita sulla stampa ma la sola diffusione sul sito Starnet. A seguito della fusione di Assindustria Lucca in Confindustria Toscana Nord, operativa a partire dal 2016, la diffusione congiunta di notizie sulla stampa è al momento sospesa: i risultati dell'indagine sul IV trimestre 2015 sono stati diffusi dalla sola Camera di Commercio il 20 aprile 2016.

PROGETTO N° 4: Affermare il ruolo dell'ente soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia di governo del territorio Progetto 1A0101	100%		€ 3.738,60	€ 3.738,60	
Miglioramento del monitoraggio dei principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli e dei principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché degli atti e del dibattito inerenti le due principali infrastrutture in corso di progettazione, assi viari e raddoppio tratta ferroviaria Lucca Montecatini – report sui risultati customer relativi al secondo semestre sul grado di soddisfazione degli utenti	100%				
Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture; realizzazione di almeno 8 newsletter, di cui: almeno 3 relative a innovazione trasferimento tecnologico e turismo, 2 relative a sviluppo sostenibile e misure alternative al pil e governo del territorio, 3 relative alla nuova programmazione ; report.;	100%				
Definizione delle nuove modalità di lavoro del comitato infrastrutture per la definizione di valutazioni tecniche e della sua segreteria - report;	100%				
Individuazione delle esperienze sperimentate a livello nazionale e dei soggetti da coinvolgere sul proprio territorio di competenza con particolare riferimento all'esperienza della Camera di Commercio di Massa Carrara in relazione ai lavori tematici e a determinati settori economici della provincia di Lucca, individuati dalla Giunta/dirigenti – report.	100%				
PROGETTO N° 5: Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese . Progetto 1A0101	100%		€ 933,90	€ 933,90	
gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Report finale.	100%				

PROGETTO N° 6: Orientare la gestione della performance Progetto 3B0101	92%		€ 3.582,84	€ 3.296,21	
processo di semplificazione: riduzione del numero degli indicatori (strategici nel Piano performance ed operativi nei progetti annuali) rispetto al 2014;	100%				
implementazione nuova modalità informatica decentrata per rilevazione risultati;	60%				
Implementazione sulle schede progetto integrazione tra le informazioni necessarie ai fini della relazione ex art. 15 c. 5 e quelle necessarie ai fini della programmazione attività dell'Ente;	100%				
rinnovo OIV nel rispetto dei termini/modalità previsti dalla normativa	100%				
Acquisizione, studio ed implementazione analisi su bilancio di esercizio 2014 e preconsuntivo 2015. Report analisi equilibrio economico-patrimoniale e finanziario entro 15 ottobre;	100%				
PROGETTO N° 7: Avvio e promozione nuova procedura deposito delle domande di marchi e brevetti e incremento dei servizi. Progetto 2C0103	0%		€ 5.331,05	€ 0,00	
I risultati sono verificabili con l'incremento del numero di depositi delle pratiche telematiche rispetto al deposito delle pratiche cartacee da conseguirsi nel tempo del progetto. Tale monitoraggio avviene tramite la consultazione delle banche dati UIBM. La verifica sull'utilizzo dei servizi a tariffa può essere verificata semplicemente consultando i documenti contabili relativi.	non realizzato				
PROGETTO N° 8: Accorpamento uffici Metrico e Brevetti & marchi con la creazione di un unico ufficio denominato Brevetti & funzioni ispettive, riorganizzazione dell'attività di vigilanza.	100%		€ 3.767,60	€ 3.767,60	
Monitoraggio della qualità del servizio: adesione al Piano annuale di vigilanza sul mercato disposto del Mise e realizzazione delle attività in esso previste – Report finale. Primo avvio attività di sorveglianza sui laboratori autorizzati alla verifica periodica dei distributori di carburante nella misura di 6 utenze, i cui strumenti sono stati verificati dai laboratori stessi Report semestrale	100%				

PROGETTO N° 9: Diffusione degli strumenti ADR e ampliamento funzioni di regolazione del mercato. Progetto n. 1D0101	100%		€ 10.845,20	€ 10.845,20	
Organizzazione di almeno 2 campagne/azioni di promozione/informazione del servizio di mediazione camerale/arbitrato.	100%				
Organizzazione di un corso di formazione per mediatori entro maggio	100%				
Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo non oltre il mese di marzo. Verifica sui crediti residui per gli importi iscritti a ruolo nell'anno 2014 e precedenti: relazione sulle attività svolte	100%				
Avvio implementazione Banca Dati conoscenze (almeno 2 schede) – materia sanzionatoria	100%				
Realizzazione di una azione informativa relativa alle nuove disposizioni in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci e relativa disciplina sanzionatoria.	100%				
Prima attuazione del Registro informatico degli organismi di mediazione ex art. 5 c.2 DM 180/2010: registrazione al sistema informatico di tutti i dati già comunicati in modalità cartacea (Circ. 18/9/2014 del Dipartimento affari e giustizia) e delle successive modifiche.	100%				
Definizione linee guida per la gestione dell'attività di segreteria e degli incontri di mediazione presso la sede di Viareggio entro luglio	100%				
Revisione modulistica automatica di ConciliaCamera: entro ottobre	100%				
Modifica del Regolamento di mediazione (pubblicazione sul sito camerale – rubrica Mediazione: entro novembre	100%				
Addestramento gruppo di mediatori per la verbalizzazione degli incontri di mediazione utilizzando la modulistica automatica di ConciliaCamera	100%				
PROGETTO N. 10: Miglioramento del servizio all'utenza dell'area anagrafica certificativa. Progetto 2A0101	100%		€ 59.145,11	€ 59.145,11	
GRUPPO REGISTRO IMPRESE					
Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo Ri- rea) . Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	100%				
Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Ri e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	100%				
Riorganizzazione delle attività a seguito di venir meno di un'unità di lavoro a tempo determinato (relazione attività svolta con evidenza miglioramento conseguito)	100%				
GRUPPO ARTIGIANATO					
Tempo medio di evasione pratiche gruppo artigianato. Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2015)	100%				
Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	100%				
GRUPPO ALBI E RUOLI					
Sperimentazione/implementazione nuova procedura IB-SOFT per la completa dematerializzazione certificati di origine on line: Realizzazione	100%				

PROGETTO N. 11: Promozione della qualità dei dati del Registro Imprese. Progetto 2B0101	81%		€ 4.086,19	€ 3.303,68	
GRUPPO REGISTRO IMPRESE					
Predisposizione procedura, in accordo con il giudice del registro delle imprese, allo scopo di eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc.	100%				
Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione determina-zione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	100%				
Avvio nuova organizzazione gestione delle pratiche d'ufficio telematiche/informatiche relative a procedure concorsuali	100%				
GRUPPO ARTIGIANATO					
Avvio e completamento dell'istruttoria per la cancellazione d'ufficio per non meno di 30 posizioni (imprese individuali che svolgono la sola attività di mediazione e la cui attività è stata inibita non avendo esse ottemperato agli obblighi previsti dalla disciplina introdotta dalla cd. direttiva servizi) - La conclusione del procedimento coincide con la trasmissione degli atti al registro delle imprese per la cancellazione	66%				
GRUPPO ALBI E RUOLI					
Avvio e completamento dell'istruttoria per la cancellazione d'ufficio per non meno di 30 posizioni (imprese individuali che svolgono la sola attività di mediazione e la cui attività è stata inibita non avendo esse ottemperato agli obblighi previsti dalla disciplina introdotta dalla cd. direttiva servizi) - La conclusione del procedimento coincide con la trasmissione degli atti al registro delle imprese per la cancellazione.	0				La cancellazione è stata ritenuta una misura giuridicamente eccessiva. E' stata sostituita da un obiettivo di miglioramento della qualità dell'archivio dei periti e degli esperti, con le seguenti attività: configurazione del data base, inserimento di 387 schede e controllo delle posizioni inserite. Adesso l'archivio è finalmente consultabile su un data base nazionale e la sicurezza dei dati è garantita da Infocamere.
INDICATORI COMUNI REGISTRO IMPRESE, ARTIGIANATO, ALBI E RUOLI					
Definizione di una guida per la gestione dell'istruttoria delle pratiche Registro Imprese al fine di adeguare le procedure degli uffici alle direttive congiunte Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero della Giustizia	100%				
Partecipazione degli addetti RI e AA ad almeno 2 iniziative formative (widget, progetto ATECO)	100%				

PROGETTO N° 12: RIORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE ALLA LUCE DELLA NUOVA COLLABORAZIONE CON LE PARTECIPATE CAMERALI LUCCA INTEC E LUCCA PROMOS	100%		€ 2.740,76	€ 2.740,76	
Collaborazione con la partecipata Lucca Promos e riorganizzazione ufficio Promozione Interna ed estera: definizione modalità di collaborazione con Lucca Promos per avvio collaborazioni con terzi soggetti nell'organizzazione diretta di almeno due eventi per conto terzi o (eventuale, condizionato ai tagli di bilancio e ai tagli di Toscana promozione) per assicurare continuità nell'organizzazione degli eventi di internazionalizzazione		100%			Sono stati organizzati 2 eventi per conto terzi (Scuola Alti Studi IMT) in collaborazione con Lucca Promos
Collaborazione con il Polo Tecnologico: monitoraggio numero eventi organizzati e verifica numero partecipanti		100%			31 eventi su 73 tot. 888 part. su 1641 tot
Collaborazione con il Polo Tecnologico: progettazione ed organizzazione almeno tre eventi dal format innovativo (business hour, digitaly, start up Saturday etc.)		100%			Organizzati 4 eventi innovativi: Business hours, Start up Saturday, Digitaly, start up innovative per un totale di 148 partecipanti
Collaborazione con il Polo Tecnologico: azioni di scouting di idee e progetti imprenditoriali innovativi, numero contatti avviati compresi quelli con associazioni, consorzi, centri servizio, imprese, aspiranti imprenditori		100%			70 contatti attivati
Promozione del Polo tecnologico come hub dell'innovazione, monitoraggio accessi al sito web, monitoraggio risultati social network (numero like, followers etc.)		100%			Accessi sito web: gennaio 21.410, dicembre 141.682 - Numero visitatori gennaio 813, dicembre 1.105 con picchi in entrambi i casi in alcuni mesi dell'anno. Like a gennaio 361 a dicembre 627.

PROGETTO N° 13: RIORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA ALLA LUCE DEI TAGLI DI BILANCIO E DELLE NUOVE FUNZIONI ASSEGNATE	100%		€ 3.373,70	€ 3.373,70	
Riorganizzazione servizio risoluzione quesiti di II° livello: monitoraggio quesiti arrivati/quesiti risolti dall'Ufficio		100%			nel 2015 a seguito della riorganizzazione dell'ufficio, l'attività dello SPRINT è stata svolta in proprio, senza alcuna assistenza esterna. I quesiti trattati e risolti comprendono sia i colloqui individuali con utenti/imprese, presso l'ufficio, sia i quesiti telefonici, sia quelli email che dal sito, e si contano in tutto circa 175 assunzioni/risoluzioni di quesiti
Riorganizzazione servizio risoluzione quesiti di II° livello: organizzazione di almeno 3 seminari (comprese country presentation)		100%			sono stati realizzati 4 eventi e precisamente: 1) Country Presentation Albania 2) Country presentation Romania 3) Contrattualistica Internazionale 4) Intrastat
Collaborazione con Fondazione Puccini: verifica accessi alla Casa Museo, definizione modalità riapertura della Villa di Viareggio e verifica accessi/visite, avvio e monitoraggio commercializzazione dei prodotti, monitoraggio bookshop		100%			Accessi alla casa Museo 30681 - Monitoraggio Bookshop € 34.582 in più incassati rispetto al 2014 La villa di Viareggio è stata rimessa in ordine e presentata alle autorità (18/4/2015) ma dopo tale iniziativa è stato deciso, per vari motivi anche di sicurezza, di non procedere all'apertura ufficiale al pubblico. E' stata inoltre avviata una attività di promozione presso gli esercizi del Quartiere di S. Paolino (e non solo) per l'omaggio di biglietti alla casa natale, acquistati dai negozi stessi, con fornitura agli stessi di Gadgets collegati al logo della Casa Puccini. - L'iniziativa ha raccolto diverse adesioni da parte di vari negozi della zona.
PROGETTO N° 14: RIORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO SVILUPPO IMPRENDITORIALE ALLA LUCE DEI TAGLI DI BILANCIO	100%		€ 4.301,80	€ 4.301,80	
Riorganizzazione ufficio Sviluppo Imprenditoriale: definizione modalità erogazione formazione manageriale e monitoraggio costi / ricavi finalizzati al raggiungimento del punto di pareggio compresi quelli in collaborazione con il Polo Tecnologico		100%			Il processo di erogazione della formazione manageriale dal 2015 è stato riprogettato nell'ottica di avviare solo i percorsi formativi per i quali i ricavi legati alle quote di partecipazione riuscissero a pareggiare i costi vivi esterni (vd. docenza). Questa nuova modalità è stata applicata con la conseguenza che rispetto ai 29 corsi di formazione manageriale programmati ne sono effettivamente stati attivati 20, proprio perchè laddove il numero minimo di partecipanti, necessario come entrata per raggiungere il punto di pareggio costi/ricavi sullo specifico corso, non si è raggiunto, il percorso non è stato attivato.
Riorganizzazione ufficio Sviluppo Imprenditoriale: monitoraggio numero corsi programmati/avviati e numero partecipanti, compresi quelli in collaborazione con il Polo Tecnologico	100%				
Riorganizzazione ufficio Sviluppo Imprenditoriale: definizione modalità di erogazione del servizio assistenza business plan e monitoraggio tra richieste pervenute/evase dall'ufficio		100%			Nel 2015 i servizi dello Sportello business plan sono stati ridisegnati prevedendo la gestione interna diretta a cura del personale dell'Ufficio del servizio di assistenza per la redazione dei business plan, pur mantenendo per l'utenza esterna la stessa tariffa oraria del 2014. La nuova modalità è stata applicata anche se entro la fine dell'anno non sono pervenute richieste da evadere.
Collaborazione con il Polo Tecnologico: monitoraggio numero eventi organizzati e verifica numero partecipanti	100%				Il monitoraggio degli eventi 2015 svolti in collaborazione con il Polo e dei relativi partecipanti è contenuto nel report allegato.
Collaborazione con il Polo Tecnologico: azioni di scouting di idee e progetti imprenditoriali innovativi, numero contatti avviati compresi quelli con associazioni, consorzi, centri servizio, imprese, aspiranti imprenditori		100%			17 contatti fra associazioni di categoria, ordini e centri servizi; 70 contatti attivati con imprese/aspiranti imprese, di cui 50 appuntamenti effettivi 11 dei quali con effetti positivi che hanno comportato cioè attività di networking commerciale, finanziario, tecnologico, insediamenti e 3 con macchinari innovativi interessate a networking in altri settori. Il Progetto BCS sulla moda ha inoltre portato: 36 contatti, da cui sono derivati 24 business plan, di cui 1 ha superato la selezione per l'insediamento.

PROGETTO N° 15: AVVIO E MESSA A REGIME DELLO SPORTELLO FATTURAZIONE ELETTRONICA PER LE IMPRESE Progetto n. 3C0101	100%		€ 8.198,75	€ 8.198,75	
Dal punto di vista contabile e dei pagamenti					
Partecipazione eventi e incontri di formazione contabile propedeutici alla fatturazione elettronica: almeno 2	100%				
Gestione fatturazione elettronica ai sensi di Legge a far data dal 31 marzo 2015: realizzazione	100%				
Dal punto di vista dei servizi forniti dallo Sportello Fatturazione Elettronica					
Velocità e puntualità del servizio informativo;		100%			Lo sportello informativo attivo tutti i giorni senza necessità di appuntamento ha fornito le informazioni richieste dagli utenti anche telefonicamente in maniera immediata o rinviando al numero verde di Infocamere quando si trattava di domande tecniche di funzionamento del programma (in quanto non di competenza dello sportello informativo).
Gratuità del servizio;		100%			Come tutti gli sportelli camerale anche lo sportello fatturazione elettronica è
PROGETTO N° 16: DIGITALIZZAZIONE DELLA P.A. E DELLE PMI	83%		€ 4.300,92	€ 3.584,39	
Avvio Sportello digitalizzazione: monitoraggio numero contatti e numero piani operativi redatti		100%			Contatti attivati : 7869 Piano operativi : 68
Sportello digitalizzazione: organizzazione di 1 seminario di lancio del progetto e di almeno 3 workshop dedicati alle imprese		100%			organizzato seminario di lancio il 30 gen. e 6 workshop per un totale di 354 partecipanti
Sportello digitalizzazione: Raccolta di almeno 60 manifestazioni di interesse		100%			Numero manifestazioni raccolte : 192
Sportello digitalizzazione: Coinvolgimento di almeno 80 imprese tra formazione, seminari, workshop, assistenza one to one		100%			Numero imprese coinvolte: 426
Verifica del gradimento dei seminari e corsi attraverso un questionario;		100%			Media raggiunta: 5,93/7
Organizzazione di n. 2 giornate formative destinate anche al personale camerale e delle partecipate sui temi di accessibilità, usabilità, linguaggio web, social network		0%			Il corso organizzato dal Tagliacarne è stato rimandato al 2016 per tutto il sistema camerale
Progetto N° 17: SUPPORTO NEL RESTYLING DEL SITO WEB CAMERALE E NELL'ALIMENTAZIONE DEI CONTENUTI DEI SOCIAL NETWORK PER LA COMUNICAZIONE DELLE ATTIVITA' PROMOZIONALI Progetto 3E0101	70%		€ 13.936,85	€ 9.755,80	
Restyling completo di n. 4 siti: sito della Camera di Commercio di Lucca, del Polo Tecnologico Lucchese, di Lucca In-Tec, di Lucca Promos	80%				
Incremento degli accessi al sito della camera di Commercio rispetto all'anno 2014 (dato accessi anno 2014: 6.669)		0			N. 6.302 L'incremento era stato previsto in virtù della messa on line del nuovo sito camerale, cosa che invece è avvenuta solo nei primi mesi del 2016
Raggiungimento di n. 600 mi piace (likes) sulla pagina Facebook della Camera di Commercio;	100%				
Maggiore diffusione dell'attività, dei servizi e delle novità normative legate agli obblighi anagrafico certificativo dell'ente camerale e delle sue partecipate, nonché delle novità normative legate agli obblighi anagrafico certificativi, delle opportunità di finanziamento grazie all'utilizzo dei social network come canale di comunicazione. Incremento del dato copertura post su facebook rispetto al 2014 (dato al 31/12/2014: 5)		100%			copertura post totali 335 Media 112

Progetto n° 18: RIORGANIZZAZIONE SERVIZI INTERNI ALL'ENTE. Progetto 3C0103	100%		€ 2.786,05	€ 2.786,05	
comunicazione recesso contratti in proroga, con efficacia 01/07/2015: entro 15 02 2015;	100%				
conclusione procedure nuovi contratti Pulizia, manutenzione anti-incendio e controllo accessi: entro 15 maggio 2015;	100%				
risparmi (sugli oneri di pulizia portierato e manutenzione sistemi di sicurezza) rispetto al 2014 di almeno €30.000 per 2015 e di almeno 70.000 per 2016;		100%			risparmio pari a € 47.758,80
individuazione soluzioni organizzative interne alternative e/o complementari ai nuovi contratti entro giugno 2015;	100%				Ordini di servizio: n. 7/2015 (del Segretario generale) e n. 12/2015 (del Dirigente Area Amministrazione)
TOTALE RISORSE DERIVANTI DAI PROGETTI RELAZIONE EX ART. 15			€ 140.330,03	€ 127.630,00	
PERCENTUALE MEDIA DI REALIZZAZIONE PROGETTI		0,87			