Relazione sulla performance 2016

giugno 2017

in conformità al
D. Lgs. n. 150/2009

1182 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 2016, 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 pag. 6

1.2 La Camera di Commercio di Lucca pag. 10

1.2.1 Le risorse umane pag. 10
1.2.2 Le risorse finanziarie pag. 13
1.2.3 Le strutture territoriali pag. 16
1.2.4 I servizi resi e gli utenti serviti pag. 20

1.3 Il Piano delle performance 2016-2018 – i risultati raggiunti, le criticità, le opportunità pag. 25

2. L'albero della performance pag. 28

2.1 Gli obiettivi di Ente – risultati 2016 pag. 30

2.2 Gli obiettivi individuali del Segretario generale – risultati 2016 pag. 31

2.3 Gli obiettivi individuali dei Dirigenti pag. 33

3. Profilo economico finanziario: risorse, efficienza, economicità pag. 39

4. Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere pag. 42

4.1 Il contesto interno pag. 43

4.2 Il contesto esterno pag. 45

5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità pag. 47

5.1 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance pag. 48

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 2016 che quelli intervenuti nel corso dell'anno).

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

	2014	2015	2016
Imprese registrate	43.221	43.294	43.155
Imprese attive	37.108	36.949	36.697

Anche nel corso del 2016 il sistema imprenditoriale lucchese ha continuato a evidenziare difficoltà, con le imprese registrate scese a 43.155 unità, un valore in lieve calo (-0,3%) rispetto a quanto rilevato alla stessa data dell'anno precedente. Un andamento in diminuzione si rileva anche per le imprese attive, passate a quota 36.697 dalle 36.949 di fine 2015 per una variazione negativa del -0,7% (-252 imprese). La dinamica imprenditoriale della provincia è quindi nuovamente peggiorata dopo il lieve allentamento delle difficoltà registrato nel 2015. A determinare l'andamento negativo è stato il combinato verificarsi di un ulteriore calo delle iscrizioni al Registro Imprese, scese al minimo storico di 2.517, mentre le cessazioni d'impresa (2.345 unità) sono rimaste sui livelli del 2015.

Nel corso del 2016 si è registrato inoltre un incremento (+5,4%) delle imprese con procedure concorsuali in corso in provincia, pari a 1.016 a fine dicembre, mentre il numero di imprese in scioglimento/liquidazione è diminuito del -0,7% portandosi a quota 1.571. Anche per le unità locali attive in provincia si evidenzia una lieve diminuzione (-0,2%) che ne ha portato la numerosità a quota 44.869 unità al 31/12/2016 dalle 44.981 di un anno prima.

	2014	2015	2016
Imprese attive artigiane	12.149	11.908	11.664

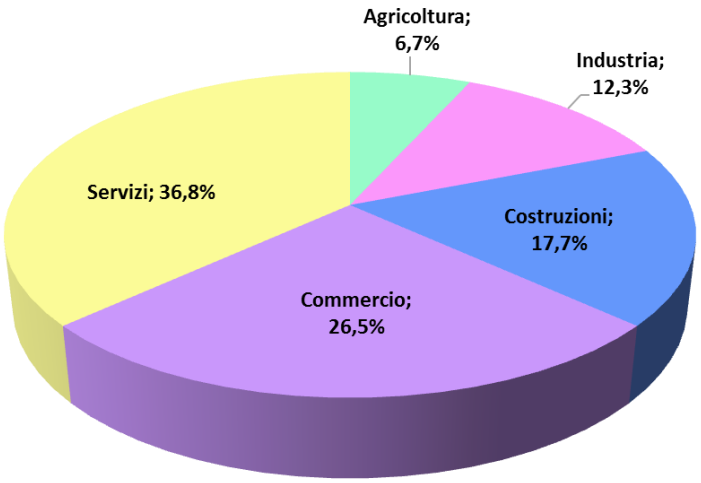
Anche per le imprese artigiane l'anno si è chiuso in negativo, confermando un momento di forte criticità. Nel corso del 2016 il numero delle imprese artigiane attive ha infatti segnato un'ulteriore flessione del -2,0% (-244 unità), passando a 11.664 unità attive in provincia a fine anno dalle 11.908 del 31/12/2015. Si è quindi ulteriormente ridotta l'incidenza dell'artigianato sul tessuto imprenditoriale operativo provinciale, portandosi a fine 2016 al 31,8% dal 32,2% di un anno prima. Nel corso dell'anno le iscrizioni di imprese artigiane sono inoltre scese al minimo storico di 767, mentre le cessazioni d'impresa (1.005 unità) si sono solo lievemente ridotte rispetto al 2015.

Relativamente all'andamento interno al territorio provinciale, tutte le aree territoriali hanno evidenziato diminuzioni: la Piana di Lucca (15.422 imprese attive) ha segnato un calo del -

0,8% (-117 unità), la Versilia (16.693) una diminuzione del -0,7% (-110 imprese) mentre la Valle del Serchio (4.582) ha mostrato la contrazione più contenuta con un -0,5% (-25 unità).

DINAMICHE SETTORIALI

Nel corso del 2016 la consistenza del tessuto imprenditoriale lucchese ha tenuto solamente nel variegato comparto dei servizi, mentre per gli altri settori di attività economica si sono registrate diminuzioni. Le costruzioni, secondo settore economico provinciale con 6.513 imprese attive a fine 2016, hanno subìto una flessione del -2,7% (-184 unità) in corso d'anno, continuando a segnalare maggiori difficoltà rispetto agli altri settori di attività. All'interno del comparto industriale, il manifatturiero (4.305 imprese attive) ha mostrato un calo del -1,3% per 57 unità operative in meno.
Il comparto dei servizi, che comprende ben 23.198 imprese attive, ha fatto segnare invece un incremento del +0,2% per 47 imprese in più. Al suo interno il comparto del commercio, con 9.717 imprese attive al 31/12/2016, ha evidenziato un lieve calo (-0,4%, -36 unità) rispetto all'anno precedente, mentre le attività di alloggio e ristorazione (3.466 imprese attive) sono cresciute del +0,7% (+23). In diminuzione le attività immobiliari (2.262 unità), scese di 31 unità (-1,4%), e le attività di trasporto e magazzinaggio (902) in flessione del -2,3% (-21 unità).
Prosegue l'andamento positivo per il settore noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese (1.379 unità), cresciuto di 55 imprese attive nell'anno (+4,2%), e per le "attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento", in aumento di 25 unità (+2,8%) a quota 931 unità. In positivo anche le attività professionali, scientifiche e tecniche che si portano a 977 imprese (+21, +2,2%) e le attività finanziarie e assicurative (+12, +1,4%), per 870 imprese attive a fine 2016. Torna invece in negativo l'agricoltura, silvicoltura e pesca (2.476 imprese attive) con una diminuzione di 56 unità (-2,2%) in corso d'anno.



A fine 2016 quasi due imprese operative in provincia di Lucca su tre (63,2%) operano nel comparto dei servizi: il 26,5% nel commercio e il restante 36,8% negli altri settori dei servizi.
Le imprese delle costruzioni rappresentano invece il 17,7% del tessuto imprenditoriale operativo lucchese, mentre per l'industria tale quota si riduce al 12,3% e per l'agricoltura scende a solo il 6,7% del totale imprese attive sul territorio.

FORMA GIURIDICA

Prendendo in esame la composizione del tessuto imprenditoriale provinciale per forma giuridica, a fine 2016 si evidenzia ancora una netta prevalenza di imprese costituite come ditte individuali, pari a 21.060 unità al 31/12/2016 per il 57,4% del totale imprese attive in provincia di Lucca, nonostante la lieve flessione registrata in corso d'anno (-1,0%, per 216 unità in meno).

Seguono le società di capitale, con 7.536 unità attive in provincia a fine 2016 (+2,1%) per il 20,5% della base imprenditoriale lucchese, che nel 2016 hanno superato numericamente le società di persone, scese del -2,3% nell'anno a quota 7.223 unità (19,7% del totale imprese attive).
Negativo anche l'andamento registrato dalle imprese costituite in "altre forme giuridiche" (cooperative, società consortili, ecc.), in calo del -2,4% in corso d'anno a quota 878 imprese per appena il 2,4% del tessuto imprenditoriale.

PRODUZIONE INDUSTRIALE - SINTESI ANNUALE
Nel corso del primo semestre 2016 l'industria manifatturiera lucchese ha confermato il positivo andamento evidenziato a partire dal secondo trimestre del 2015, facendo registrare incrementi medi della produzione del +5,6% e del fatturato del +4,2%.
Particolarmente positivo è risultato l'andamento delle vendite sui mercati esteri, cresciute del +7,9% nel semestre dopo il già ottimo +7,6% del 2015.

Una buona capacità delle imprese di intercettare la ripresa della domanda è testimoniata anche dall'incremento degli ordinativi (+4,2%), cresciuti del +6,6% nella componente estera. La ripresa della domanda ha generato effetti positivi sugli organici aziendali, in recupero del +0,6% nel semestre e in linea con l'aumento medio del 2015. Sono incrementate invece le ore di Cassa integrazione guadagni autorizzate, specialmente nella componente straordinaria per il settore metallurgico e di quella in deroga per le calzature, il legno e la meccanica.

In termini dimensionali, le imprese più grandi (oltre 250 addetti) hanno fatto segnare un aumento della produzione del +5,1% nel primo semestre (+7,1% il fatturato), mentre per le aziende di medie dimensioni (50-249 addetti) la crescita si è attestata al +4,3% in termini produttivi e al +0,2% per il fatturato. Le imprese più piccole (10-49 addetti) hanno invece fatto registrare una decisa ripresa nel periodo, sia dei livelli produttivi (+8,0%) che del fatturato (+7,8%).

A livello settoriale l'andamento è risultato positivo per quasi tutti i settori produttivi, con il cartario in crescita del +1,6% in termini di produzione, la meccanica che ha confermato la fase di ripresa degli investimenti con un incremento del +19,0% e il lapideo in recupero del +7,6%. Anche la cantieristica nautica ha registrato una buona ripresa, con produzione e fatturato in forte crescita. È sceso invece in negativo il comparto alimentare, con un calo del -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 2016 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.

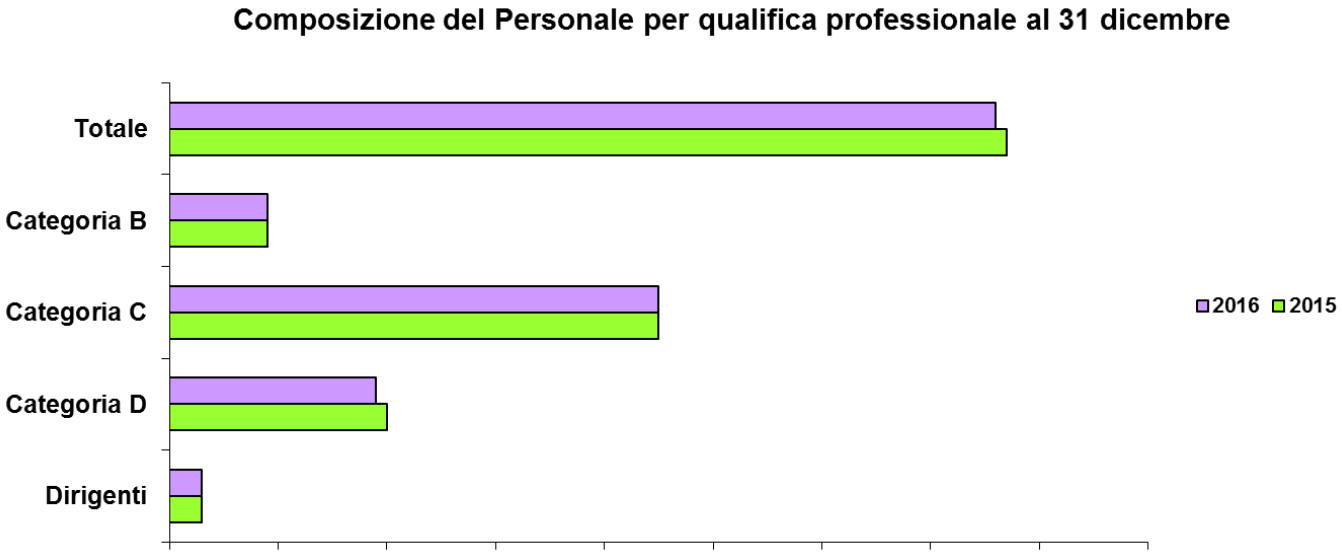
Al DL 90/2014, che provoca ed ha provocato conseguenze immediate e dirette sui bilanci e sulla vita delle Camere di Commercio, si è affiancato il D. Lgs. n. 219/2016 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 25 novembre 2016, sul riordino delle funzioni e del finanziamento delle Camere di Commercio. E' così dunque definitivamente giunto a compimento il quadro normativo che impone alle Camere di Commercio un profondo processo di riforma che investe trasversalmente il mondo camerale con riferimento a soggetti, organizzazione, funzioni/compiti, finanziamento ed i cui effetti sono attualmente non quantificabili in concreto.

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

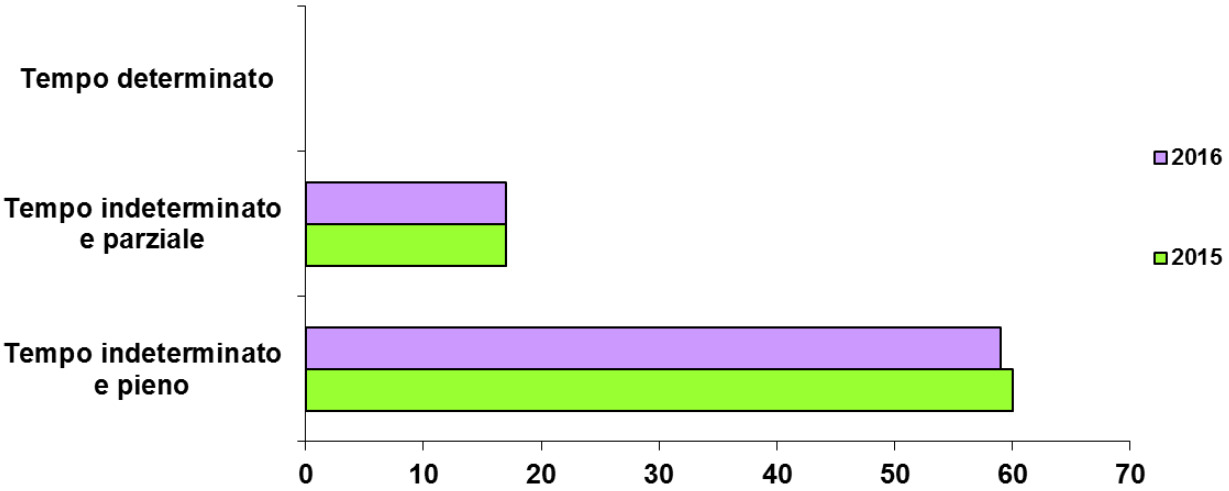
Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance 2016, si propone un quadro sintetico dei dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano la Camera di Commercio di Lucca.
L'obiettivo, ancora una volta, è quello di fornire informazioni rilevanti per l'interpretazione dei risultati raggiunti 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



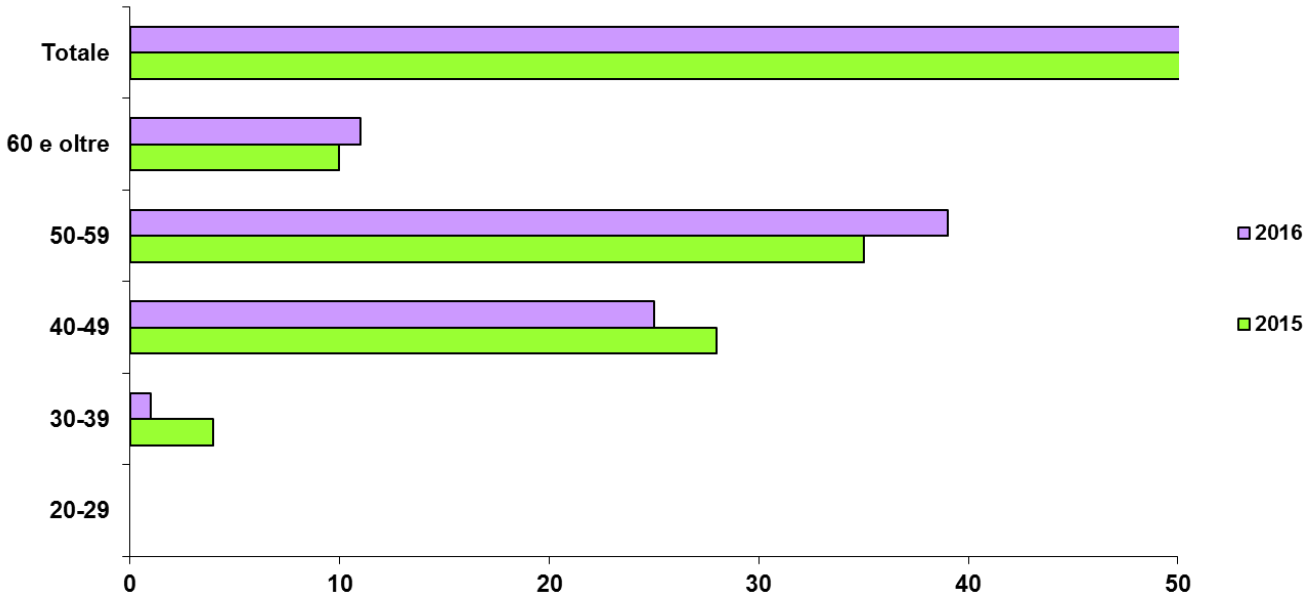
	Dirigenti	Categoria D	Categoria C	Categoria B	Totale
2016	3	19	45	9	76
2015	3	20	45	9	77

Composizione del Personale per tipologia contrattuale



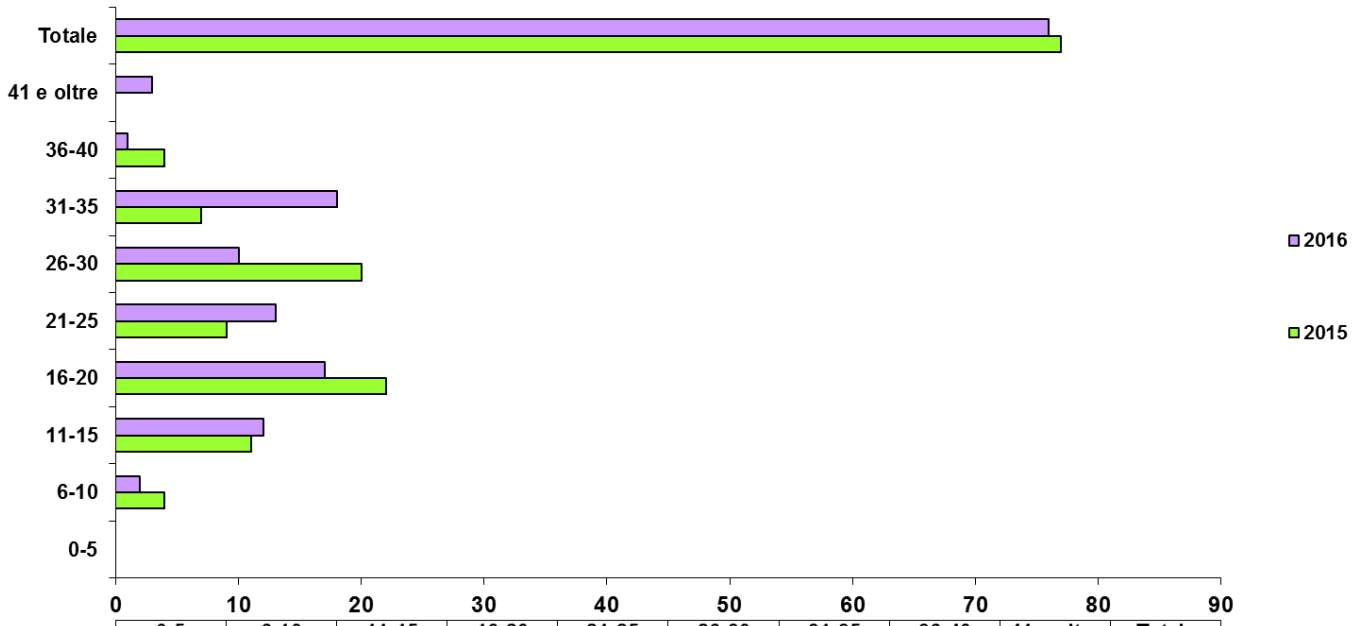
	Tempo indeterminato e pieno	Tempo indeterminato e parziale	Tempo determinato
2016	59	17	0
2015	60	17	0

Composizione del Personale per Classe di età al 31 dicembre



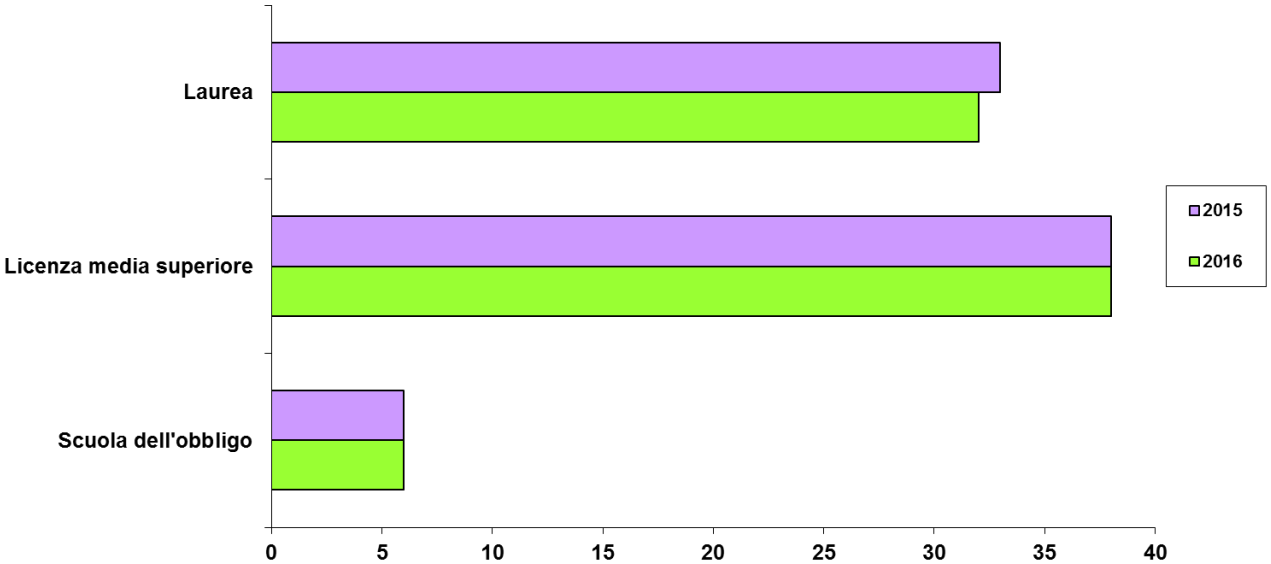
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 e oltre	Totale
2016	0	1	25	39	11	76
2015	0	4	28	35	10	77

Composizione del Personale per Anzianità di Servizio al 31 dicembre



	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41 e oltre	Totale
2016	0	2	12	17	13	10	18	1	3	76
2015	0	4	11	22	9	20	7	4	0	77

Composizione del Personale per titolo di studio



	Scuola dell'obbligo	Licenza media superiore	Laurea
2015	6	38	33
2016	6	38	32

1.2.2 La Camera di Commercio di Lucca: le risorse finanziarie

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale 2016	Budget aggiornato	Consuntivo 2016	% Utilizzo Budget aggiornato	% Risorse impiegate per Ob. strategico
OBIETTIVO STRATEGICO 1A Programmazione territoriale	1A0101- Proposte per nuove politiche di sviluppo	26.500,00	16.500,00	610,00	3,7	
		26.500,00	**16.500,00**	**610,00**	**3,7**	**0,05**
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	20.000,00	20.000,00	7.930,00	39,7	
		20.000,00	**20.000,00**	**7.930,00**	**39,7**	**0,70**
OBIETTIVO STRATEGICO 1C Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale	1C0101- Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
OBIETTIVO STRATEGICO 1D Promozione dei servizi di giustizia alternativa	1D0101- Diffusione degli strumenti di giustizia alternativa	35.600,00	36.400,00	23.395,19	64,3	
		35.600,00	**36.400,00**	**23.395,19**	**64,3**	**2,06**
OBIETTIVO STRATEGICO 1E Vigilanza del mercato	IE0101 - Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	4.500,00	4.200,00	596,20	14,2	
		4.500,00	**4.200,00**	**596,20**	**14,2**	**0,05**
OBIETTIVO STRATEGICO 1F Sportello legalità per le imprese	Attuazione in quota parte nel progetto 1A0101	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
OBIETTIVO STRATEGICO 2A Mantenimento e sviluppo performance - semplificazione amministrativa	2A0101 - Miglioramento del servizio all'utenza	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
OBIETTIVO STRATEGICO 2B Rafforzamento immagine del registro imprese e valorizzazione del patrimonio informativo	2B0101- Promuovere la qualità dei dati del Registro imprese	300,00	323,00	322,08	99,7	
		300,00	**323,00**	**322,08**	**99,7**	**0,03**
OBIETTIVO STRATEGICO 2C Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale e internazionale	2C0101- Sportelli e servizi alle imprese	241.000,00	252.000,00	21.400,00	8,5	
	2C0102- Formazione	130.500,00	90.300,00	59.300,76	65,7	
	2C0104- Innovazione e traferimento tecnologico	348.000,00	348.000,00	210.000,00	60,3	
		719.500,00	**690.300,00**	**290.700,76**	**42,1**	**25,65**
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'	70.000,00	69.150,00	38.018,10	55,0	
		70.000,00	**69.150,00**	**38.018,10**	**55,0**	**3,35**
OBIETTIVO STRATEGICO 2E Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell' artigianato e dei beni culturali	2E0101- Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	331.500,00	330.800,00	292.287,15	88,4	
	2E0102- Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della societa' partecipata 'Lucca Promos'	430.000,00	430.000,00	368.000,00	85,6	
	2E0103- Mu.Sa .	110.000,00	110.000,00	100.000,00	90,9	
	2E0104- Fondazione Puccini	0,00	0,00	0,00	0,0	
	2E0105- Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche	9.000,00	9.000,00	1.797,39	20,0	
		880.500,00	**879.800,00**	**762.084,54**	**86,6**	**67,24**

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale 2016	Budget aggiornato	Consuntivo 2016	% 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	0,0	
	3A0102 - Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
OBIETTIVO STRATEGICO 3B **Orientare la gestione della performance**	3B0101- Ciclo di gestione della performance	5.000,00	5.000,00	3.660,00	73,2	
	3B0102 - Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	0,00	0,00	0,00		
		5.000,00	**5.000,00**	**3.660,00**	**73,2**	**0,32**
OBIETTIVO STRATEGICO 3C **Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza in chiave economica e di efficacia**	3C0102 - Innovazione strumenti amministrativo-contabili	0,00	0,00	0,00	0,0	
	3C0103 - Razionalizzazione contratti	0,00	0,00	0,00	0,0	
	3C0104 - Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	0,00	0,00	0,00	0,0	
	3C0105 - Presidio continuo alla gestione della riscossione	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
OBIETTIVO STRATEGICO 3D **Trasparenza**	3D0101 - Trasparenza e anticorruzione	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
OBIETTIVO STRATEGICO 3E **La comunicazione digitale e la sua strategia**	3E0101- Comunicazione digitale e la sua strategia	20.000,00	17.000,00	5.986,81	35,2	
		20.000,00	**17.000,00**	**5.986,81**	**35,2**	**0,53**
OBIETTIVO STRATEGICO 3F **Innovazione normativa e miglioramento continuo**	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	0,00	0,00	0,00	0,0	
		0,00	**0,00**	**0,00**	**0,0**	**0,00**
TOTALE RISORSE		**1.781.900,00**	**1.738.673,00**	**1.133.303,68**	**65,2**	**100,00**

RIEPILOGO RISORSE PER AREE STRATEGICHE (Oneri correnti + Investimenti)	Budget iniziale 2016	Budget al 31/12	Consuntivo 2016	% Utilizzo Budget al 31/12	% Risorse impiegate per Area Strategica
Area Strategica 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	86.600,00	77.100,00	32.531,39	42,2	2,9
Area Strategica 2: SERVIZI ALLE IMPRESE	1.658.300,00	1.639.573,00	1.091.125,48	66,5	96,3
Area Strategica 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE	15.000,00	22.000,00	9.646,81	43,8	0,9
TOTALE GENERALE AREE STRATEGICHE	1.759.900,00	1.738.673,00	1.133.303,68	65,2	100,0

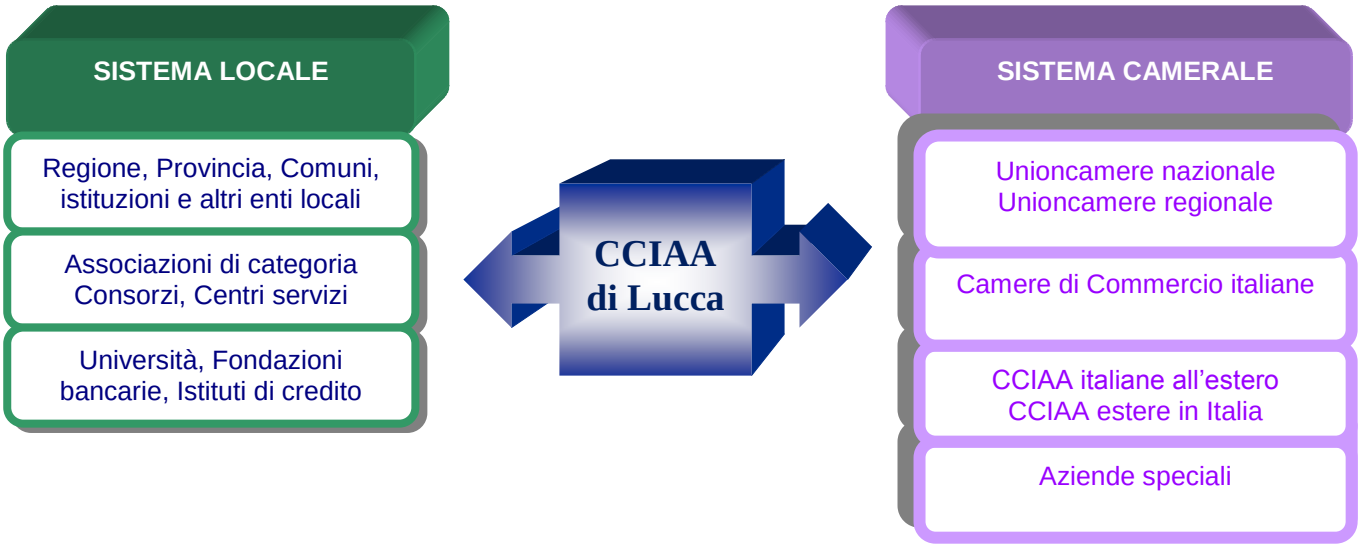
RIEPILOGO INTERVENTI ECONOMICI PER AREA STRATEGICA	CONSUNTIVO 2016 (Migliaia di Euro)	COMP. % 2016	CONSUNTIVO 2015 (Migliaia di Euro)	COMP. % 2015
Area Strategica 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	23,21	2,0	32,76	3,1
Area Strategica 2: SERVIZI ALLE IMPRESE	1.076,19	93,5	963,97	91,1
Area Strategica 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE	4,12	0,4	9,79	0,9
TOTALE GENERALE AREE STRATEGICHE	1.103,52	95,8	1.006,52	95,1
PARTE INTERVENTI NON STRATEGICI	48,06	4,2	51,84	4,9
TOTALE INTERVENTI ECONOMICI	1.151,58	100,0	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 camerali 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 2016 sono stati gestiti:

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

1) STEEEP
2) Strategie e competenze digitali nell'era di Internet - Eccellenze, made in Italy e crescita culturale
3) Servizi a sostegno della creazione e allo start up di nuove imprese
4) Servizio per la qualità e la qualificazione delle filiere del made in Italy
5) Servizi per l'innovazione e lo start up (partner tecnologico)
6) Valorizzazione e promozione del MuSA
7) Valorizzazione della filiera agroalimentare-Il Desco
8) Campagna promozionale del territorio The Lands of Giacomo Puccini
9) Internazionalizzazione delle filiere

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

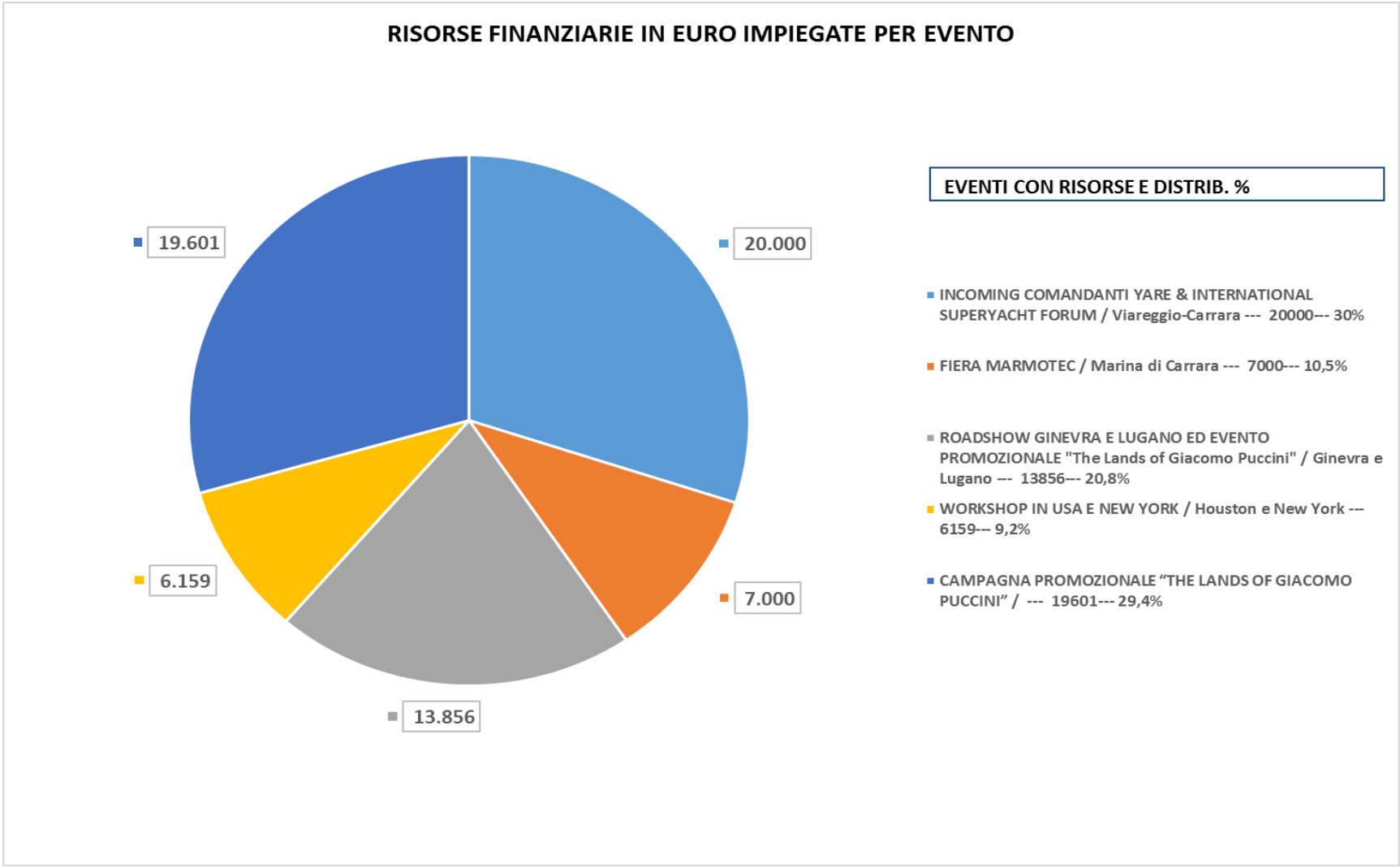
Laboratorio per la realtà virtuale
Pietrasanta

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 Scrl
attività realizzate nel 2016

	EVENTO	LOCATION	PROVENIENZA OPERATORI	SETTORE	IMPRESE COINVOLTE
APRILE	INCOMING COMANDANTI YARE & INTERNATIONAL SUPERYACHT FORUM	Viareggio – Carrara	internazionale	nautica	100 imprese 100 comandanti
MAGGIO	FIERA MARMOTEC	Marina di Carrara	internazionale	marmo	Consorzio di 53 imprese
SETTEMBRE OTTOBRE	FIERA MARMOMACC	Verona	internazionale	marmo	Consorzio Cosmavexport
OTTOBRE	ROADSHOW GINEVRA E LUGANO ED EVENTO PROMOZIONALE "The Lands of Giacomo Puccini"	Ginevra e Lugano	internazionale	Turismo	11 imprese toscane (3 lucchesi)
NOVEMBRE	WORKSHOP IN USA E NEW YORK	Houston e New York	internazionale	turismo	3 imprese lucchesi
TUTTO L'ANNO	CAMPAGNA PROMOZIONALE E MARKETING TERRITORIALE CAMPAGNA E MEDIA RELATIONS The Lands of Giacomo Puccini				

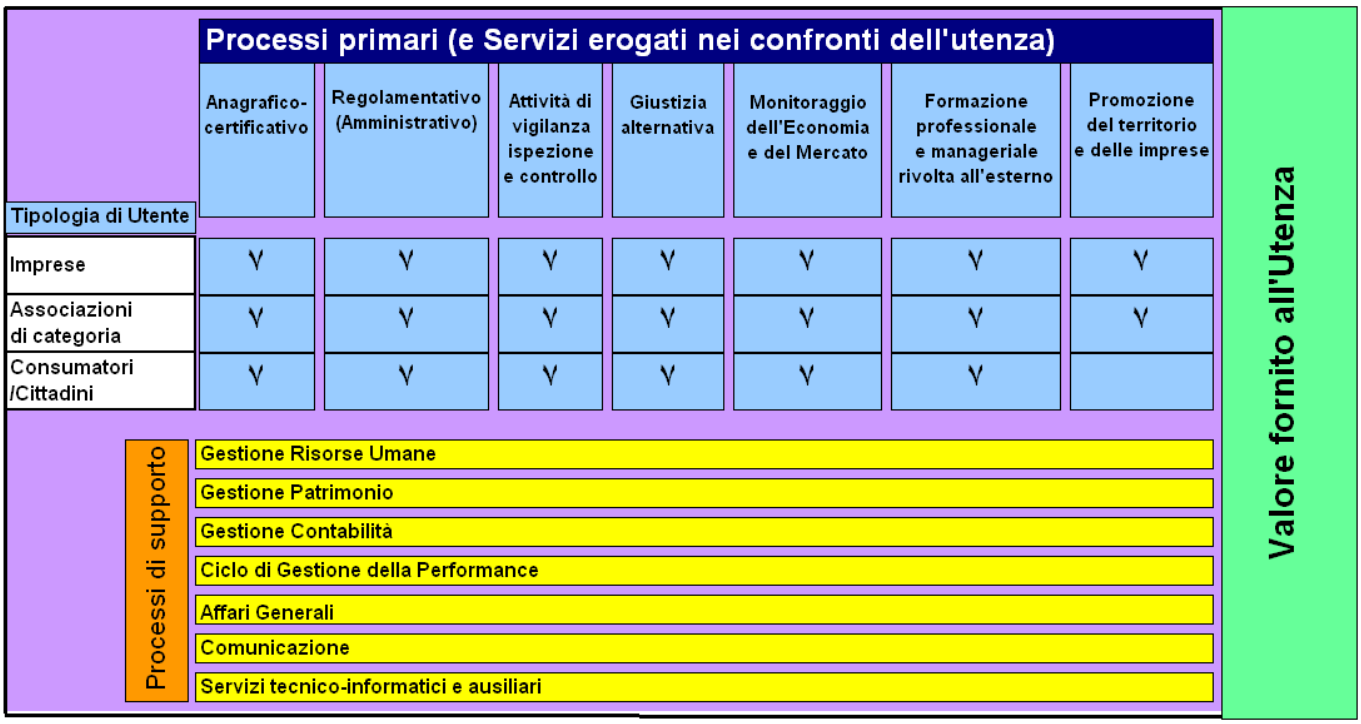

RISORSE FINANZIARIE IN EURO IMPIEGATE PER EVENTO
19.601
20.000
6.159
7.000
13.856
EVENTI CON RISORSE E DISTRIB. %
INCOMING COMANDANTI YARE & INTERNATIONAL SUPERYACHT FORUM / Viareggio-Carrara --- 20000--- 30%
FIERA MARMOTEC / Marina di Carrara --- 7000--- 10,5%
ROADSHOW GINEVRA E LUGANO ED EVENTO PROMOZIONALE "The Lands of Giacomo Puccini" / Ginevra e Lugano --- 13856--- 20,8%
WORKSHOP IN USA E NEW YORK / Houston e New York --- 6159--- 9,2%
CAMPAGNA PROMOZIONALE "THE LANDS OF GIACOMO PUCCINI" / --- 19601--- 29,4%

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:

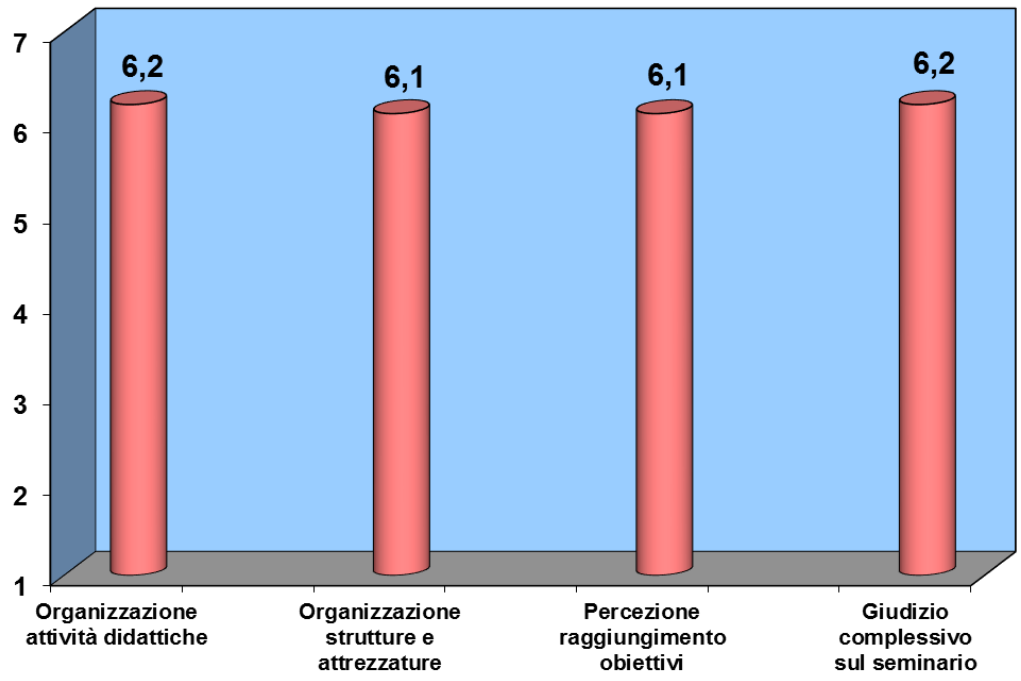


I processi primari forniscono valore all'utenza
I processi di supporto condizionano o favoriscono quelli primari (influenza indiretta)

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 2016 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.

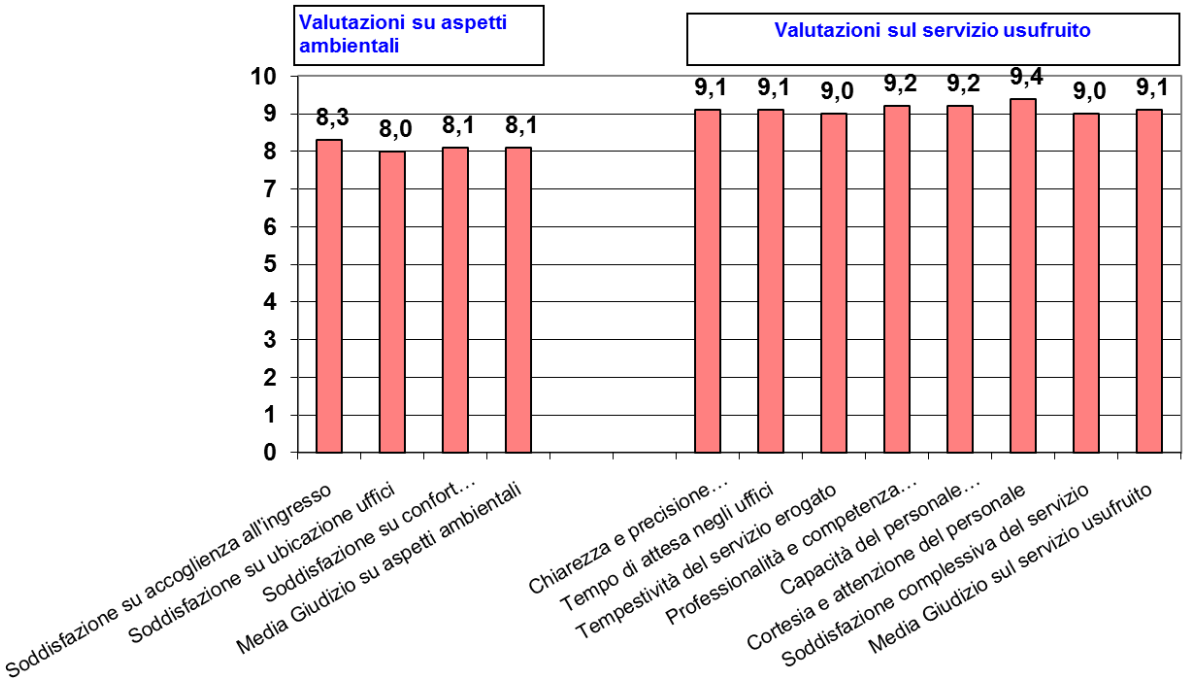
Customer satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale
Sintesi delle valutazioni espresse da 918 partecipanti su 1373 partecipanti totali
Scala di valutazione da 1 a 7



Servizio sportelli: Finanziamenti, Marchi e Brevetti, Internazionalizzazione, Nuova Impresa

Sintesi delle valutazioni espresse in 154 questionari su 82 utenti (con utenti che si sono rivolti a più di un servizio)

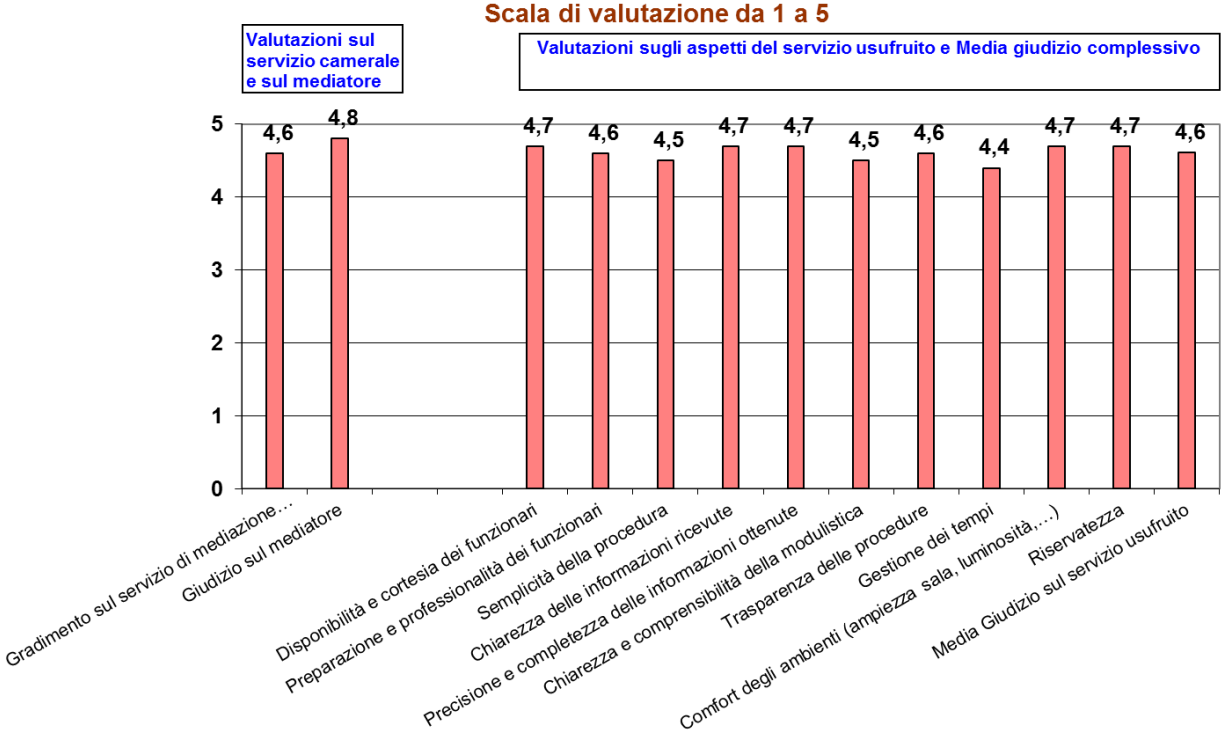
Scala di valutazione da 1 a10



Servizio di mediazione

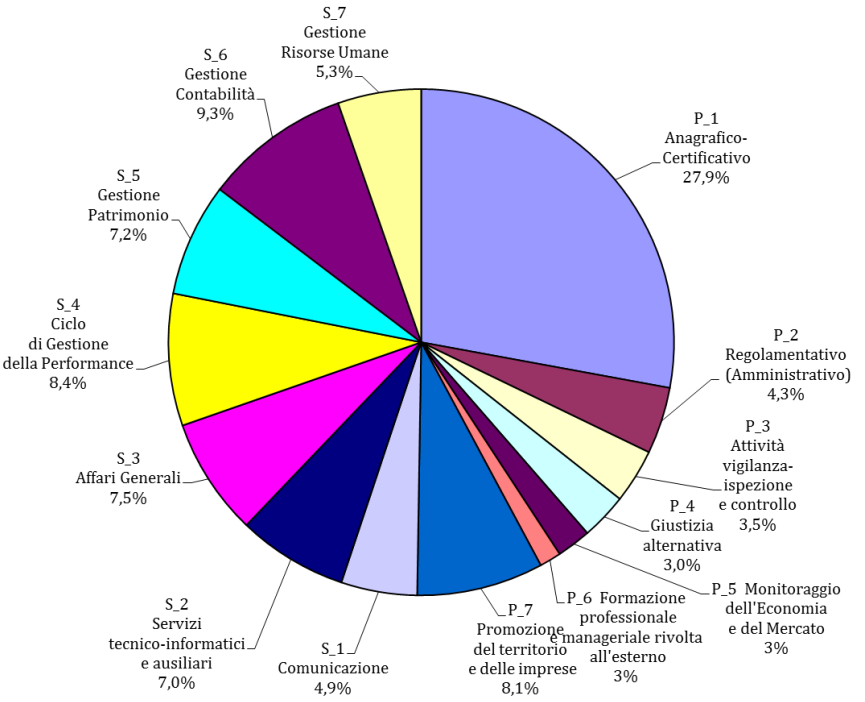
Sintesi delle valutazioni espresse da 90 partecipanti (329 mediazioni di cui definite 214)

Scala di valutazione da 1 a 5

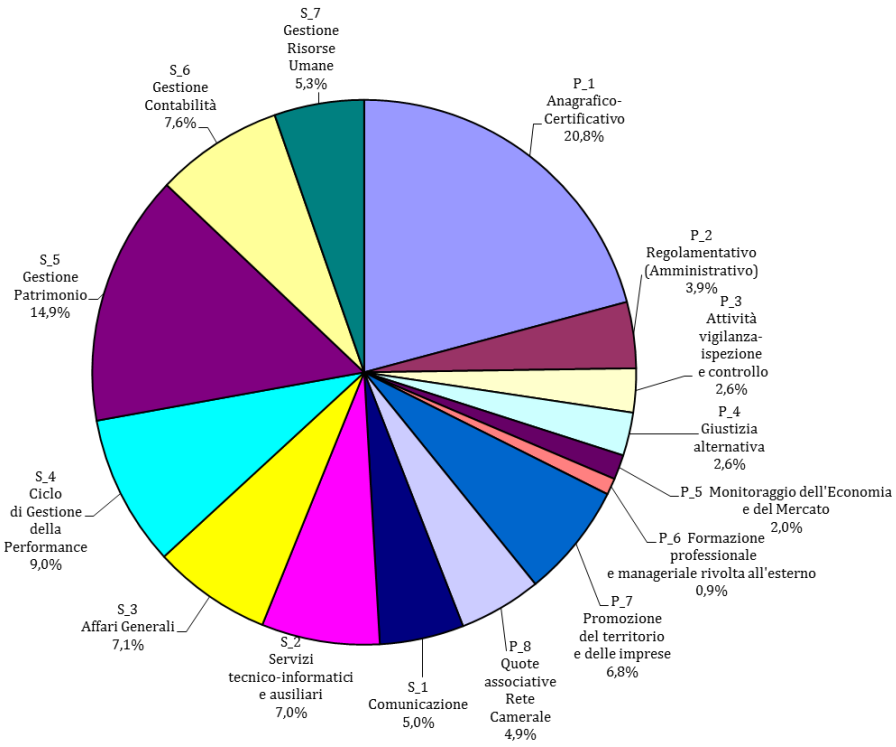


Nel corso dell'anno ha avuto luogo l'audit dei processi con confronto tra le CCIAA toscane, un progetto in forte evoluzione ed affinamento, che ha evidenziato sinteticamente i seguenti risultati per la Camera di Lucca.

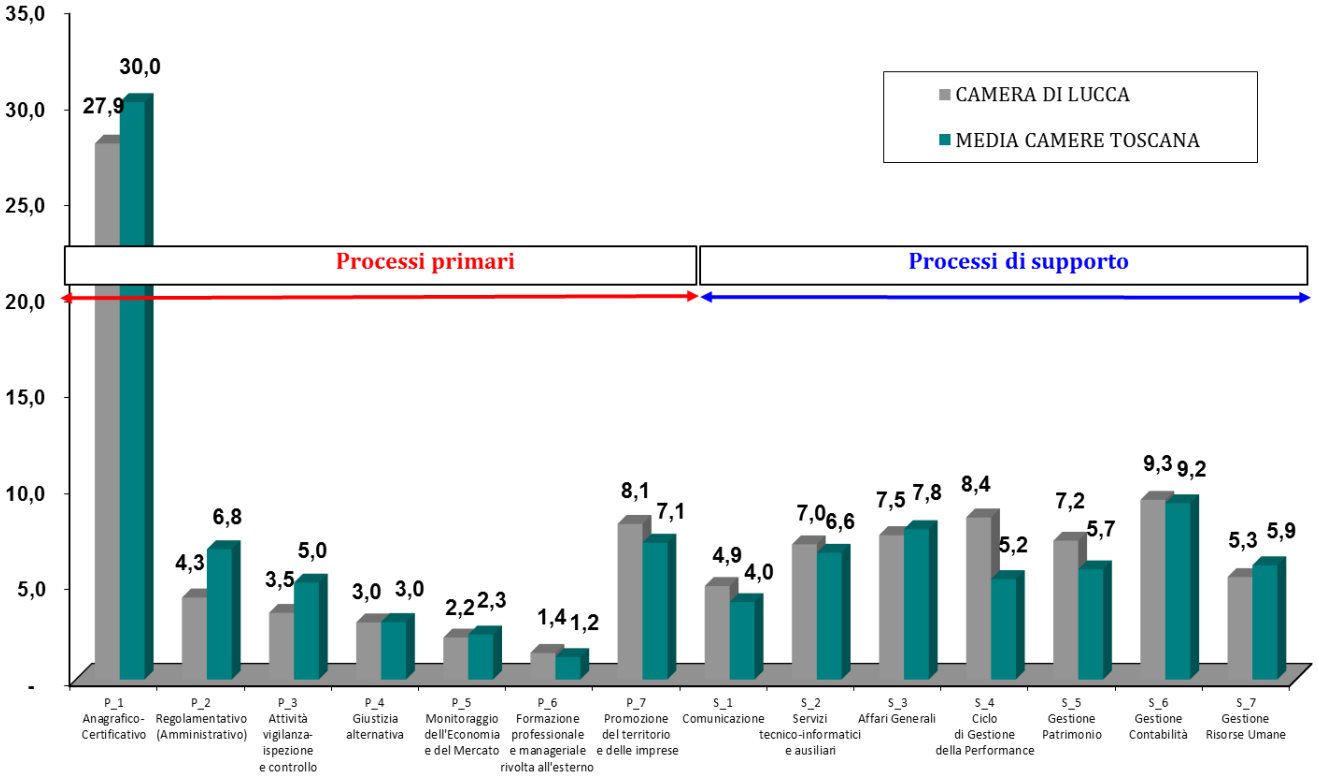
Distribuzione percentuale del personale (FTE) per processi nell'anno 2015



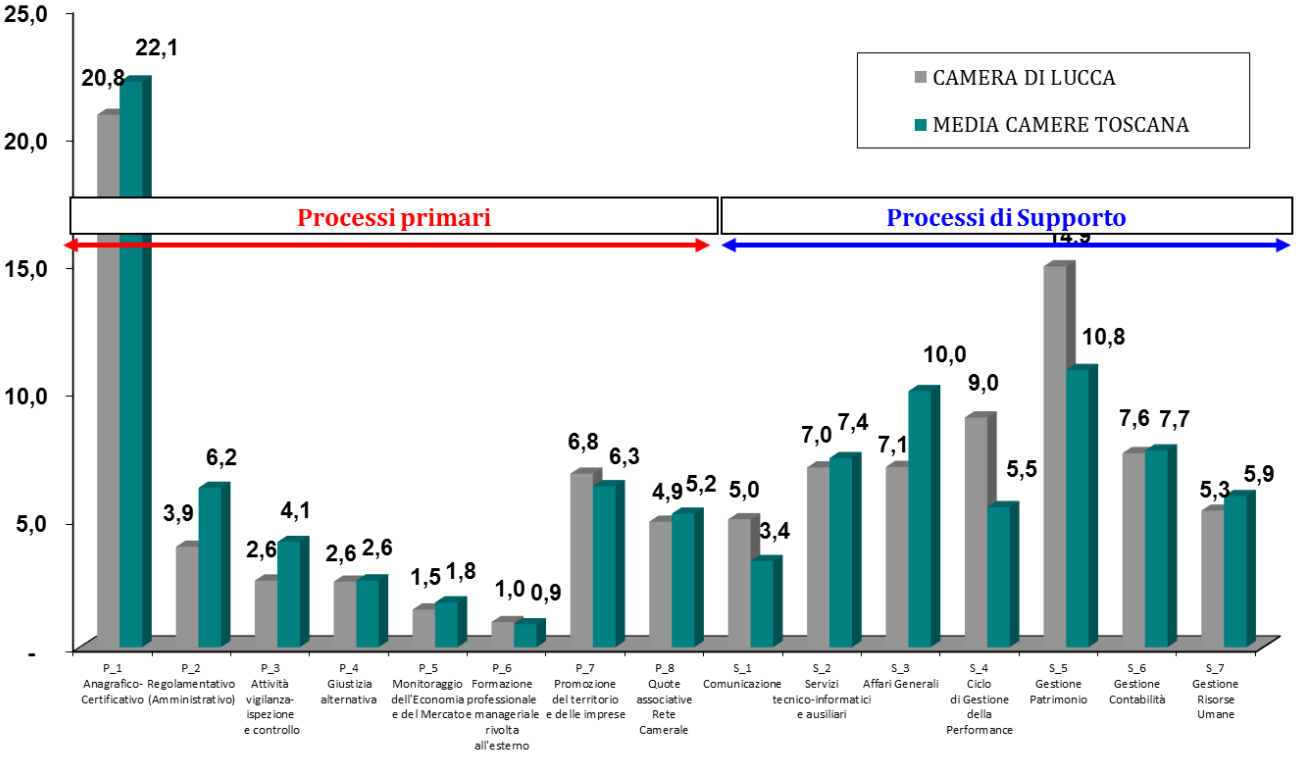
Distribuzione percentuale costo pieno per processi nell'anno 2015
(Oneri al netto di interventi economici, oneri da riversare allo stato, accantonamenti)



Distribuzione percentuale del personale (FTE) per processi nell'anno 2015
e confronto con la media delle Camere della Toscana



Distribuzione % costo pieno per processo nell'anno 2015
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 2016-2018 – 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 2016, è stato declinato il Piano triennale della performance 2016-2018, articolato dal livello strategico fino al livello operativo annuale.

La performance conseguita nel 2016 è pienamente in linea con gli obiettivi che l'Ente si era prefissato, evidenziando un elevato livello di raggiungimento del risultato atteso pari al 99.57%.

OBIETTIVI DI ENTE ANNO 2016	REALIZZAZIONE
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 BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	98,40
2) CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI	100
3) LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA	100
4) RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	100
5) ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA	100
6) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2016 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	99,01

Per un'analisi più dettagliata dei risultati conseguiti si rinvia all'allegato n. 1 (Report direzionale 2016).

Nel conseguimento degli obiettivi strategici, da segnalare i risultati raggiunti nell'obiettivo "Polo Tecnologico Lucchese", che presenta elementi di elevata complessità gestionale, e nel 2016 a seguito delle difficoltà emerse dal cambio di direzione dei lavori da parte della Provincia di Lucca, vi è stato un rallentamento nella esecuzione delle opere già appaltate ed in quelle di completamento da appaltare. Verificata la situazione, per evitare ulteriori allungamenti nei tempi di esecuzione di quanto previsto dal Piano Operativo approvato dalla Giunta, si è provveduto ad affidare direttamente alcuni lavori di completamento dell'appalto principale e sono in fase di esecuzione incontri con le imprese, i progettisti e la direzione lavori per vedere di far ripartire quanto prima i lavori previsti.

E' proseguita anche l'attività di scouting di imprese che ha portato nel corso dell'anno all'insediamento di 6 nuove imprese, giungendo ad un totale di 26 imprese insediate che generano un'occupazione complessiva di oltre 150 persone con bassa età media ed alta scolarità. Per alcune di queste imprese dal momento dell'insediamento si sono avute dinamiche di crescita particolarmente significative.

In merito all'obiettivo "Museo per la realtà virtuale di Pietrasanta", nel 2016 il MuSA come da programma è stato ridefinito quale luogo ospitante, contemporaneamente, una collezione fisica ed una collezione virtuale. Per ciò che riguarda la collezione fisica sono stati definiti gli accordi, le scelte artistiche e comunicative con il Comune di Pietrasanta per l'esposizione permanente dei Musei dei Bozzetti: la collaborazione è stata formalizzata con la firma di un accordo, nel giugno del 2016, e riguarda sia la collezione dei bozzetti che l'animazione delle due strutture.
La collezione virtuale è stata realizzata attraverso la realizzazione e la proiezione di due video dedicati il primo alla storia dei laboratori storici di artigiani e artisti tra la fine dell'800 e i primi decenni del '900, il secondo alla storia del bacino marmifero versiliese da Michelangelo ai giorni.
Per la parte di organizzazione eventi il MuSA:

- è stato aperto durante l'alta stagione (16 luglio – 18 settembre) con la Collezione permanente reale e virtuale composta da: La voce del marmo, Capitani coraggiosi;
- ha organizzato eventi in proprio (Contest Fotografico e mostra fotografica, 19 novembre – 8 gennaio 2017, realizzata con Promo PA) ed ospitato eventi organizzati dalla CdC Lucca o Lucca Promos;
- ha avviato un percorso di collaborazione con il Comune di Pietrasanta e il Museo dei Bozzetti per pianificare visite didattiche e turistiche congiunte, ed educational.

Da sottolineare che a fine anno si è concluso un accordo con un'agenzia di incentive per inserire il MuSA sui circuiti aziendali e congressuali nazionali e internazionali

Ottimi i risultati del lavoro di promozione web e social con l'incremento delle visualizzazioni del sito e la costante crescita dei followers di facebook.

Con riferimento al progetto di "Fondazione Puccini", il Puccini Museum e la Casa Natale sono state oggetto di importanti trasmissioni televisive dedicate ai viaggi, al turismo e alla divulgazione culturale connettendo in modo sostanziale le bellezze della città di Lucca e del suo intero territorio con l'eredità materiale ed immateriale di Giacomo Puccini.

Sono state attivate inoltre importanti convenzioni con il **Fai – Fondo Ambiente Italiano**, il **Touring Club Italiano**, **Unicoop Firenze**, **ACI – Automobil Club d'Italia**, **ICOM – International Council of Museums**, e la **Società dante Alighieri (**queste ultime hanno sedi e associati in tutto il mondo).

I visitatori della Casa Natale al 31 dicembre 2016 sono il **10% in più** rispetto all'andamento del 2015, che a sua volta registrava un incremento del 36% di presenze rispetto al solito periodo nel 2014.

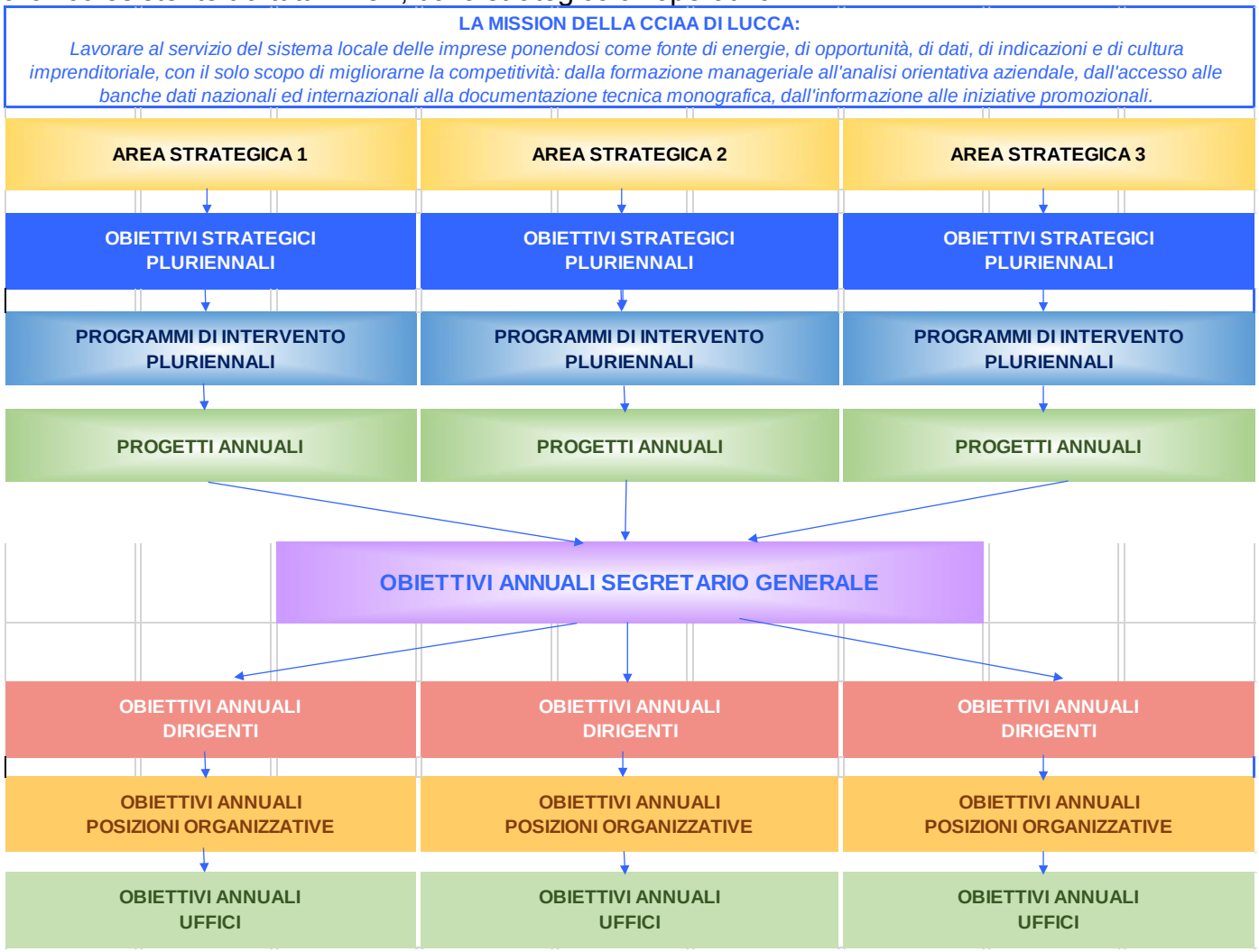
Quest'anno, non si segnalano particolari criticità nel conseguimento degli obiettivi di Ente.

Infine, si evidenzia che i progetti/obiettivi del Piano di miglioramento dei servizi offerti anno 2016, assegnati ai dirigenti e agli uffici sono stati realizzati al 99,08%. (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 2016 e la successiva validazione della stessa da parte dell'OIV, giunge a conclusione l'intero ciclo della performance 2016 e si definisce il livello di raggiungimento dei progetti/obiettivi contenuti nel Piano della performance 2016-2018.
Contestualmente si definiscono anche i risultati conseguiti sui progetti/obiettivi inseriti nel Piano di miglioramento anno 2016, 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 2016

La performance conseguita nel 2016 è pienamente in linea con gli obiettivi che l'Ente si era prefissato, evidenziando un elevato livello di raggiungimento del risultato atteso pari al 99.57%.

OBIETTIVI DI ENTE ANNO 2016	REALIZZAZIONE
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 BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	98,40
2) CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI	100
3) LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA	100
4) RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	100
5) ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA	100
6) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2016 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	99,01

La realizzazione dei sopra citati obiettivi di Ente nasce dai risultati conseguiti negli obiettivi del Segretario generale e dei Dirigenti di seguito elencati:

2.2 Gli obiettivi individuali del Segretario generale – risultati 2016

SEGRETARIO GENERALE	INDICATORE	% RAGGIUNGIMENTO
OBIETTIVO N. 1/2016 GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE.		
INDICATORE 1)	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati;	100
INDICATORE 3)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
INDICATORE 4)	attuazione di almeno 2 azione di miglioramento	100
INDICATORE 5)	realizzazione delle seguenti attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche predefinite – report finale - risposta al questionario preliminare nei tempi previsti (circa 20 gg). - individuazione da parte del Dirigente/ P.O di un referente sulla tematica in oggetto per ogni ufficio. - partecipazione agli incontri da parte del referente e sua collaborazione alla stesura della bozza di piano di fascicolazione settoriale - validazione del piano di fascicolazione da parte di Dirigente/P.O/Capo ufficio - applicazione del piano e correzione delle eventuali anomalie riscontrate.	95
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 98,4%
OBIETTIVO N. 2/2016 CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI		
INDICATORE 1)	riduzione degli oneri di funzionamento (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto all'anno 2015.	100

INDICATORE 2)	aumento complessivo delle entrate da “contributi e trasferimenti” e “proventi da gestione servizi” rispetto al consuntivo 2015.	100
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 100%
OBIETTIVO N. 3/2016 COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL’ATTIVITA’ DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 4-5-6 DEL 2016 STABILITI DALLA GIUNTA	Realizzazione del 90% obiettivi di Ente 2016: **n. 4** (Riorganizzazione dell'Area Promozione e sviluppo per le imprese) (realizzato al 100%) **n. 5** (Esercizio funzioni responsabile trasparenza e prevenzione della corruzioneAdozione di misure finalizzate alla riorganizzazione delle funzioni delle aree e alla razionalizzazione della spesa Gestione progetti per lo sviluppo dei servizi anagrafico-certificativi e di regolazione mercato; per la tutela della legalita' e la promozione strumenti giustizia alternativa) (realizzato al 100%) **n. 6** (Area) (realizzato al 98,65%) (97,81%SG+98,63%An.e Reg.+99,5Prom.e Amm.)	99,55
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 99,55%
OBIETTIVO N. 4/2016 REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA’ E INIZIATIVE DI AREA ANNO 2016 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 2016 “LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA”. COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI		
INDICATORE A)	realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell’Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell’Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2016, il preventivo economico e il budget direzionale; 3A0101 (realizzato al 100%) 3A0102 (realizzato al 100%) 3B0101 (realizzato al 94%) 3F0101 (realizzato al 96%)	97,5
INDICATORE B)	realizzazione obiettivo n. 3/2016 di Ente “Lucca Innovazione e Tecnologia”	100
INDICATORE C)	relazione alla Giunta entro settembre	100
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 99,16%

2.3 Gli obiettivi individuali dei dirigenti - risultati 2016.

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

DIRIGENTE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE, AMMINISTRAZIONE	INDICATORE	% RAGGIUNGIMENTO
OBIETTIVO N. 1/2016 GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE. CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI		
INDICATORE 1)	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati;	100
INDICATORE 3)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
INDICATORE 4)	attuazione di almeno 2 azione di miglioramento	100
INDICATORE 5)	realizzazione delle seguenti attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche predefinite – report finale - risposta al questionario preliminare nei tempi previsti (circa 20 gg). - individuazione da parte del Dirigente/ P.O di un referente sulla tematica in oggetto per ogni ufficio. - partecipazione agli incontri da parte del referente e sua collaborazione alla stesura della bozza di piano di fascicolazione settoriale - validazione del piano di fascicolazione da parte di Dirigente/P.O/Capo ufficio - applicazione del piano e correzione delle eventuali anomalie riscontrate.	95

INDICATORE 6a)	riduzione degli oneri di funzionamento (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto al 2015.	100
INDICATORE 6b)	aumento complessivo delle entrate da "contributi e trasferimenti" e "proventi da gestione servizi" rispetto al consuntivo 2015.	100
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 98,85%
OBIETTIVO N. 2/2016 REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2016 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE		
	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2016, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente): 2C7101 (realizzato al 100%) 2C7102 (realizzato al 100%) 2D0101 (realizzato al 100%) 2E0101 (realizzato al 100%) 2E0102 (realizzato al 100%) 2E0103 (realizzato al 100%) 2E0104 (realizzato al 100%) 2E7105 (realizzato al 100%) 3B0102 (realizzato al 100%) 3C0102 (realizzato al 97,6%) 3C0103 (realizzato al 100%) 3C0104 (realizzato al 100%) 3C0105 (realizzato al 99%) 3E0101 (realizzato al 100%)	99,76
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 99,76%
OBIETTIVO N. 3/2016 RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE.		
INDICATORE 1a)	definizione della proposta integrata di promozione entro febbraio	100
INDICATORE 1b)	realizzazione delle attività programmate – report finale	100
INDICATORE 2a)	eventi: animazione alta stagione in collaborazione con il Comune di Pietrasanta - report	100

INDICATORE 2b)	collezione stabile: partecipazione al progetto Museo Diffuso del Comune di Pietrasanta - report	100
INDICATORE 2c)	collezione stabile: produzione e trasmissione della collezione virtuale	100
INDICATORE 2d)	web e social: ottimizzazione degli strumenti esistenti, messa on line del nuovo sito, gestione dei canali social;	100
INDICATORE 2e)	predisposizione di un piano di gestione sia da terzi, che diretto per la gestione di tutte le attività del MuSA.	100
INDICATORE 3a)	Presentazione del programma di attività di Lucca Promos alle Associazioni di categoria ed ai Comuni per la loro condivisione e partecipazione – entro gennaio	100
INDICATORE 3b)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta	100
INDICATORE 4)	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	100
L'OBIETTIVO E' REALIZZATO AL 100%		

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

DIRIGENTE ANAGRAFICO CERTIFICATIVO, STUDI, POLITICHE ECONOMICHE E REGOLAZIONE MERCATO	INDICATORE	% RAGGIUNGIMENTO
OBIETTIVO N. 1/2016 GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE. CONTENIMENTO DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO E INCREMENTO DELLE ENTRATE DA RICAVI E DA SERVIZI E CONTRIBUTI		
INDICATORE 1)	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato	97
INDICATORE 2)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati;	100
INDICATORE 3)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
INDICATORE 4)	attuazione di almeno 2 azione di miglioramento	100
INDICATORE 5)	realizzazione delle seguenti attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche predefinite – report finale - risposta al questionario preliminare nei tempi previsti (circa 20 gg). - individuazione da parte del Dirigente/ P.O di un referente sulla tematica in oggetto per ogni ufficio. - partecipazione agli incontri da parte del referente e sua collaborazione alla stesura della bozza di piano di fascicolazione settoriale - validazione del piano di fascicolazione da parte di Dirigente/P.O/Capo ufficio - applicazione del piano e correzione delle eventuali anomalie riscontrate.	95

INDICATORE 6a)	riduzione degli oneri di funzionamento (esclusi tasse, imposte e versamenti in c/contenimento spese) rispetto al 2015.	100
INDICATORE 6b)	aumento complessivo delle entrate da "contributi e trasferimenti" e "proventi da gestione servizi" rispetto al consuntivo 2015.	100
		OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 98,85%
OBIETTIVO N. 2/2016 REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2016 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE		
	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2015, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente); 1A0101 (realizzato al 100%) 1B0101 (realizzato al 100%) 1D0101 (realizzato al 90%) 1E0101 (realizzato al 100%) 2A0101 (realizzato al 100%) 2A0102 (realizzato al 95%) 2B0101 (realizzato al 100%) 3D0101 (realizzato al 100%)	98,12
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 98,12%
OBIETTIVO N. 3/2016 ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA		
INDICATORE 1)	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione.	100

INDICATORE 2a)	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione (determinazioni dirigenziali e atti interni di servizio) entro il 30.06.2015 e relazione sulle attività svolte e i benefici conseguiti.	100
INDICATORE 2b)	Miglioramento medio dei risultati di benchmarking conseguiti relativamente al "processo primario P1 Anagrafico certificativo" rispetto alla propria performance 2014	100
INDICATORE 3)	Realizzazione di almeno due azioni significative e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti)	100
INDICATORE 4a)	Realizzazione di un accordo di collaborazione con gli Ordini professionali	100
INDICATORE 4b)	Avvio gestione nuove funzioni assegnate alle Cciaa in seguito alla prevista approvazione della riforma in materia fallimentare. Relazione sulle attività svolte.	N.C.
INDICATORE 5)	Almeno 3 iniziative di carattere promozionale o comunque volte a diffondere la conoscenza delle funzioni svolte dall'Ente per la regolazione del mercato (promozione dell'Organismo di mediazione camerale; promozione delle conciliazioni tra consumatori e imprese in attuazione del Dlgs 130/2015 e della Dir. europea 11/2013; azioni informative nei settori di intervento individuati come prioritari da Mise e Unioncamere; stipula di un accordo di collaborazione con la Procura della Repubblica).	100
OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 100%		

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

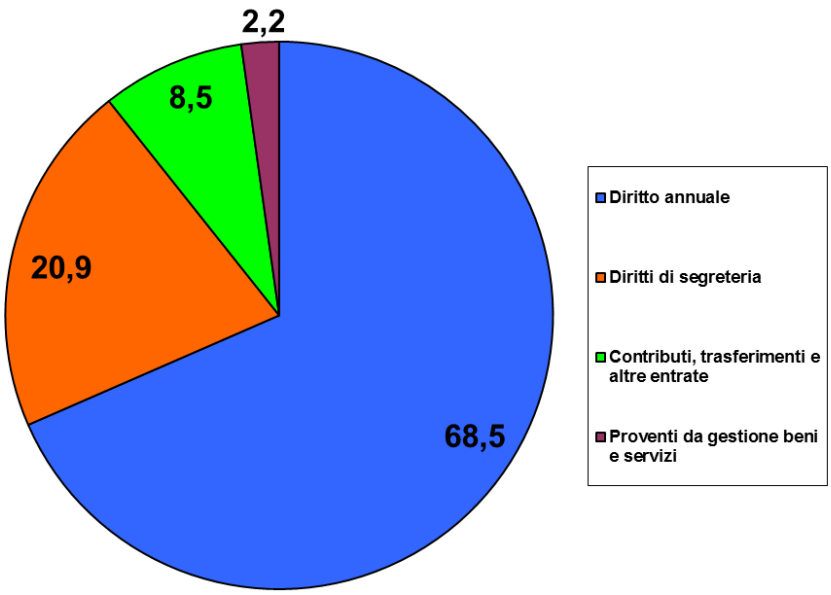
	CCIAA LUCCA	
PROVENTI CORRENTI	**2016**	**2015**
Diritto annuale	5.951.442,78	5.457.267,63
Diritti di segreteria	1.813.790,71	1.792.318,57
Contributi, trasferimenti e altre entrate	736.004,89	562.851,62
Proventi da gestione beni e servizi	192.930,53	204.383,17

	CCIAA LUCCA	
ONERI CORRENTI	**2016**	**2015**
Personale	3.427.201,50	3.446.720,87
Funzionamento	1.588.317,37	1.796.089,37
Interventi economici	1.151.576,03	1.058.361,35
Ammortamenti e accantonamenti	1.964.094,72	2.166.573,61

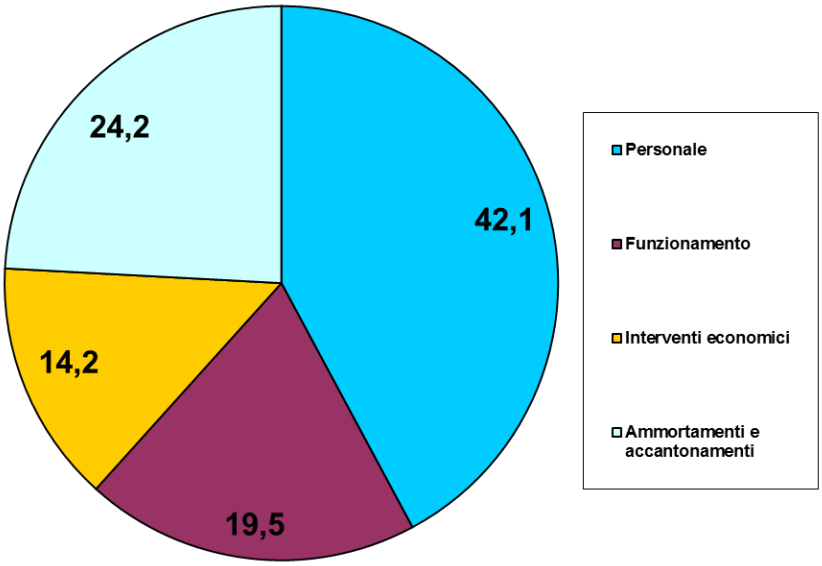
COMPOSIZIONE %		
PROVENTI CORRENTI	**2016**	**2015**
Diritto annuale	68,5	68,1
Diritti di segreteria	20,9	22,4
Contributi, trasferimenti e altre entrate	8,5	7,0
Proventi da gestione beni e servizi	2,2	2,5

COMPOSIZIONE %		
ONERI CORRENTI	**2016**	**2015**
Personale	42,1	40,7
Funzionamento	19,5	21,2
Interventi economici	14,2	12,5
Ammortamenti e accantonamenti	24,2	25,6

Composizione dei proventi correnti



Composizione degli oneri correnti



STATO DI SALUTE DELL'ENTE

Indicatore	Composizione indicatore	CONSUNTIVO 2016	2015	2014	2013
Indicatori di struttura, di liquidità e di solidità economica e patrimoniale					
Margine di Struttura finanziaria a breve	Attivo circolante - Passivo a breve / Passivo a breve	415,0%	90,9%	290,9%	294,6%
Equilibrio economico della gestione corrente	Oneri correnti / Proventi correnti	93,6%	105,6%	98,5%	106,1%
Incidenza dei costi strutturali sui proventi correnti	Oneri correnti - Interventi economici / Proventi correnti	80,3%	92,4%	80,4%	80,5%
Margine di struttura o di autocopertura dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato / Patrimonio Netto	88,5%	96,9%	86,4%	90,0%
Incidenza dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato / Totale Attivo	73,5%	73,2%	71,6%	74,1%
Solidità o Indipendenza Finanziaria	Patrimonio Netto / Totale generale Passivo	83,1%	75,5%	82,8%	82,3%
Indicatori di efficienza di gestione					
Capacità di generare Proventi diversi da Diritto annuale e Diritti di segreteria	Proventi correnti - (Entrate da Diritto annuale + Diritti di segreteria) / Proventi correnti	10,6%	9,6%	8,1%	9,0%
Efficienza Operativa (valore in Euro)	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) delle Funzioni Istituzionali C e D direttamente al servizio delle imprese / N. imprese attive al 31/12	85,6	93,9	96,8	102,9
Efficienza di Struttura	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B interni e non direttamente al servizio delle imprese / Oneri correnti totali	47,2%	46,5%	48,7%	44,2%
Economicità dei Servizi Amministrativi-Anagrafici	Diritti di segreteria (F. I. C) / Oneri correnti (Interventi economici esclusi) della Funzione Istituzionale C direttamente al servizio delle imprese	89,6%	80,4%	73,9%	78,0%
Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva (valore in Euro)	Interventi Economici + Nuovi investimenti in Immobilizzazioni) / N. imprese attive al 31/12	31,8	114,3	82,2	87,7
Costo medio di funzionamento per dipendente (valore in Euro)	Oneri di Funzionamento / N. Dipendenti a Tempo Indeterminato e Dirigenti espresso in unità equivalenti	23.371,4	25.534,4	32.720,5	35.760,7
Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1" / Crediti da diritto annuale anno "n-1"	-25,3%	-32,2%	4,1%	12,0%

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'imprenditoria 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'imprenditoria;

• proporre suggerimenti nell'ambito della programmazione delle attività camerali per favorire lo sviluppo e la qualificazione della presenza delle donne nel mondo dell'imprenditoria;

• porsi come interlocutore privilegiato sulle problematiche femminili delle istituzioni locali, regionali e nazionali.

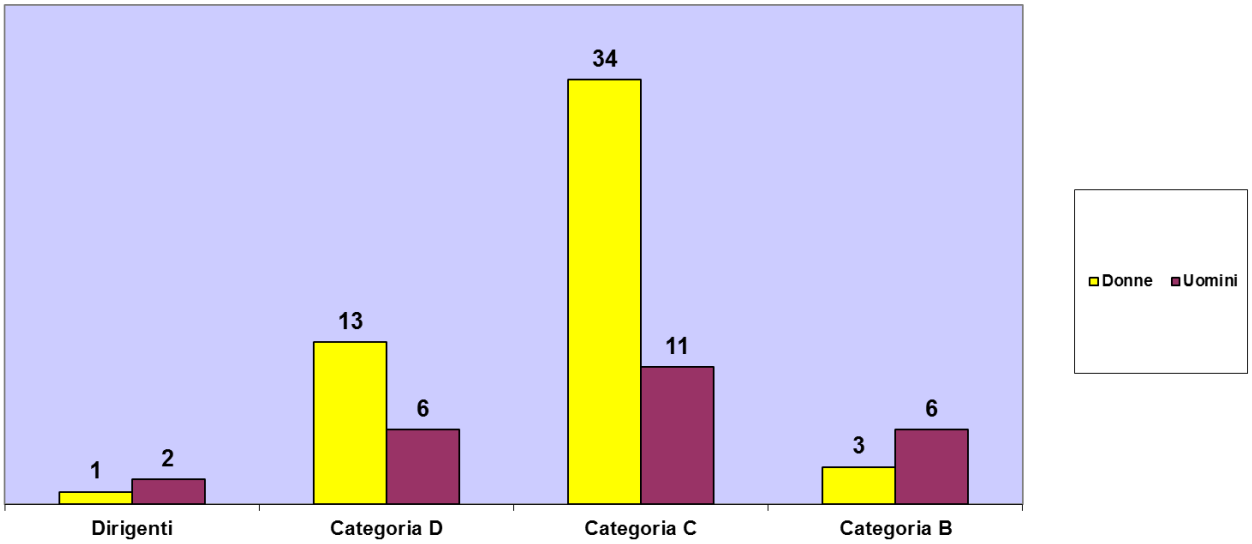
Nel 2016, a fronte della contrazione delle risorse economiche disponibili, il Comitato Imprenditoria Femminile di Lucca ha ritenuto opportuno concentrare il proprio impegno in un'attività di sensibilizzazione delle imprese femminili del territorio verso le iniziative organizzate dalla Camera soprattutto in tema di creazione di impresa. In tal senso il Comitato ha collaborato costantemente con l'ufficio Sviluppo Imprenditoriale per la promozione di tutti i corsi di formazione rivolti sia agli aspiranti imprenditori che alle neo-imprese.
Così come avvenuto negli anni precedenti, il Comitato ha collaborato con altri soggetti del territorio che si occupano di parità di genere. In particolare, il 24 Giugno il Comitato ha dato il proprio patrocinio, nonché la propria concreta partecipazione all'evento intitolato "I frutti della terra nella cosmesi", organizzato da FIDAPA-Lucca ed inserito nel più ampio percorso nazionale dedicato al tema "I talenti delle donne. Una risorsa per lo sviluppo economico, sociale e politico del Paese".
In vista della scadenza dell'ultimo mandato triennale (2014/2017) è stata inoltre avviata la progettazione di un evento dedicato alle imprese femminili della Provincia e mirato a creare una rete di collaborazione e di scambio funzionale alla nascita e allo sviluppo di nuove relazioni imprenditoriali. La giornata è programmata per la prima metà del mese di Maggio 2017.

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.

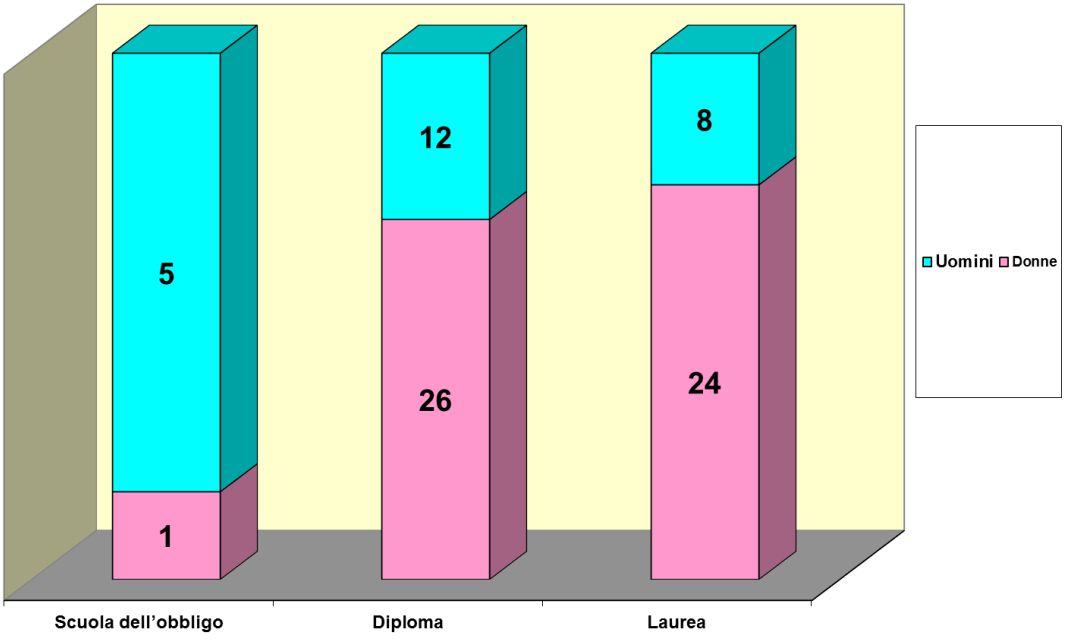
Nel 2016 il CUG si è riunito per discutere ed analizzare le criticità relative alle attività dell'Ente di maggior impatto sul benessere organizzativo nel corso dell'anno 2016. In particolare le progressioni orizzontali, le possibili nuove schede di valutazione del personale e gli interventi tesi alla riduzione delle risorse destinate al personale Camerale.

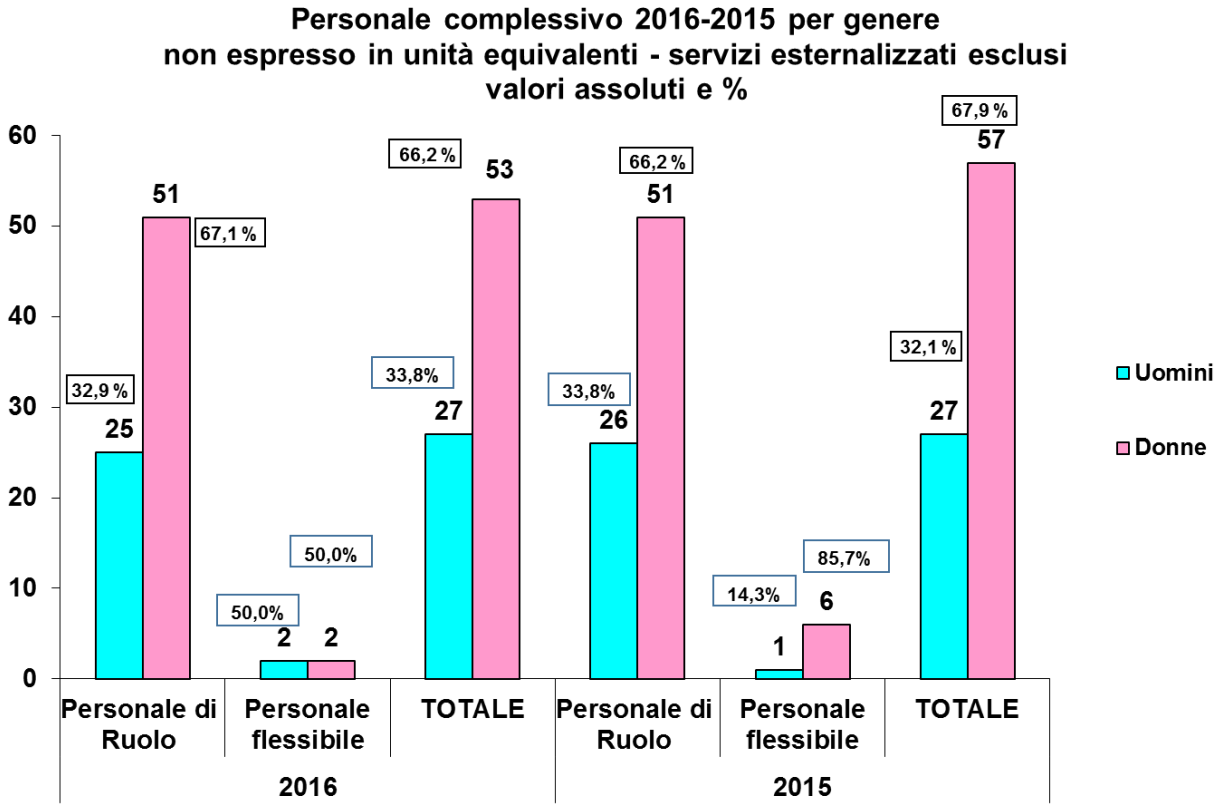
4. 1 Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere – il contesto interno

Composizione del personale per genere

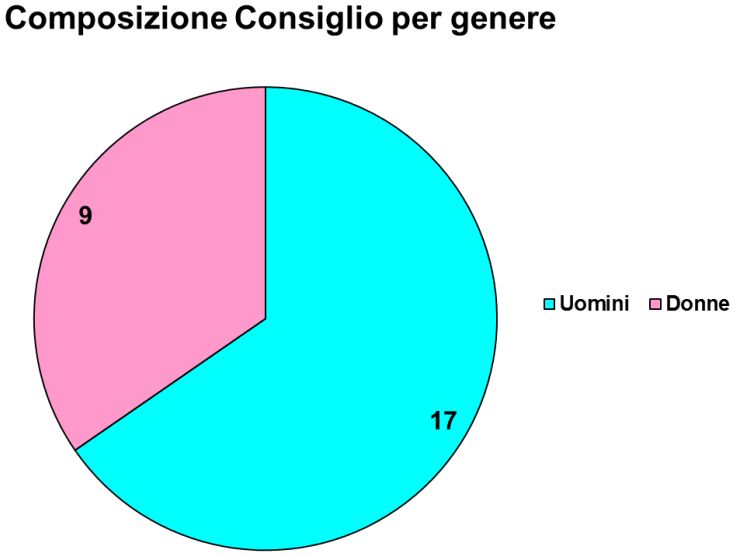


Composizione del personale per titolo di studio e genere

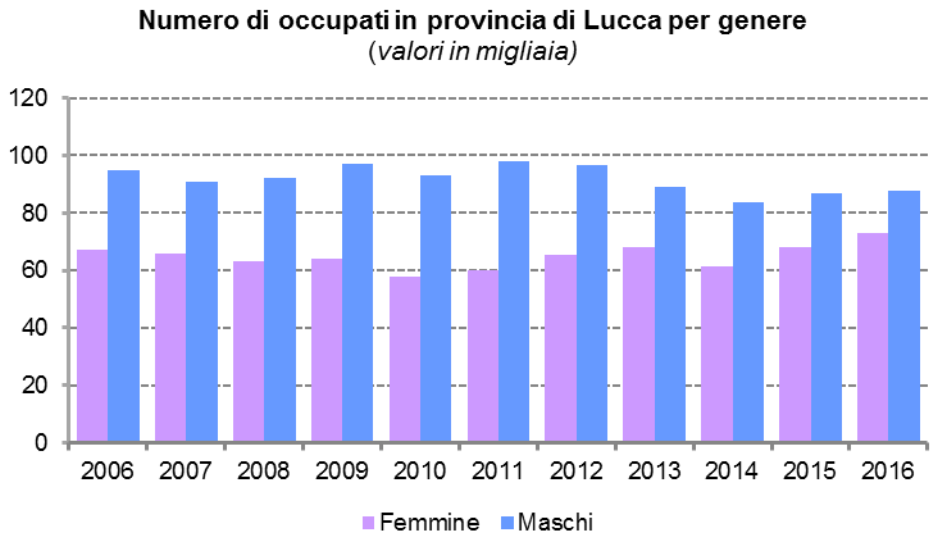




Composizione dei Consiglieri per genere			
2016		2015	
Uomini	Donne	Uomini	Donne
17	9	18	8



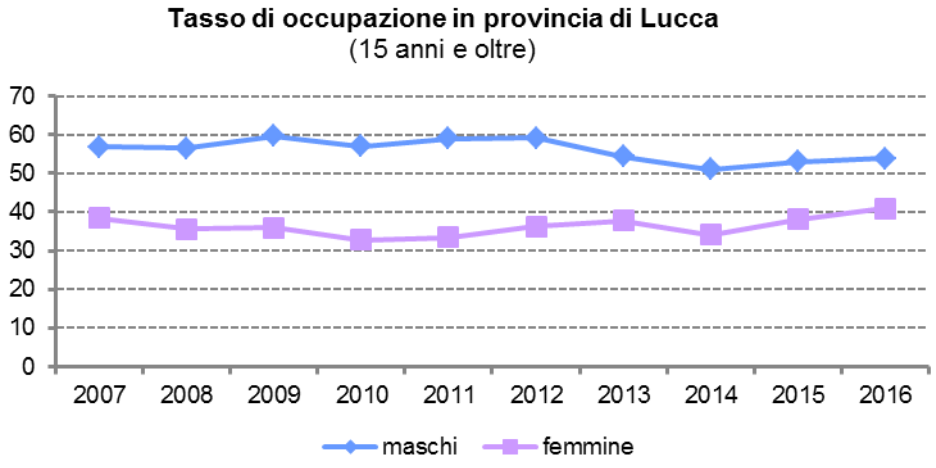
4. 2 Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere – il contesto esterno

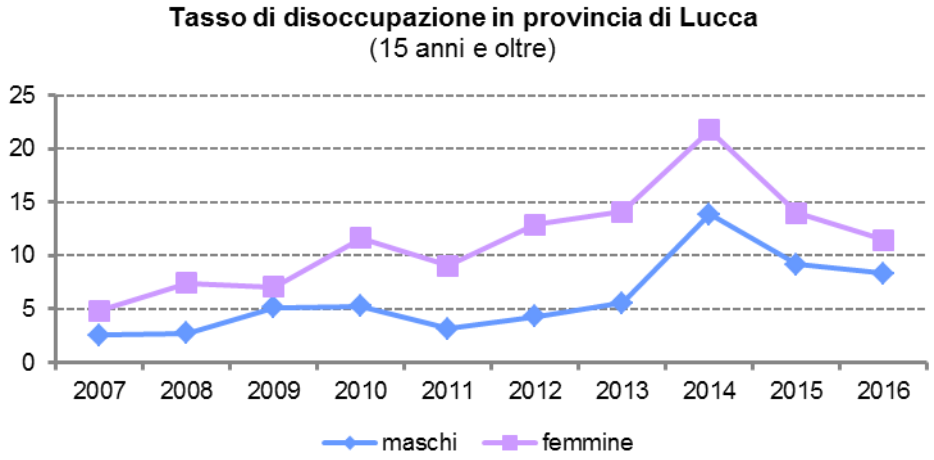


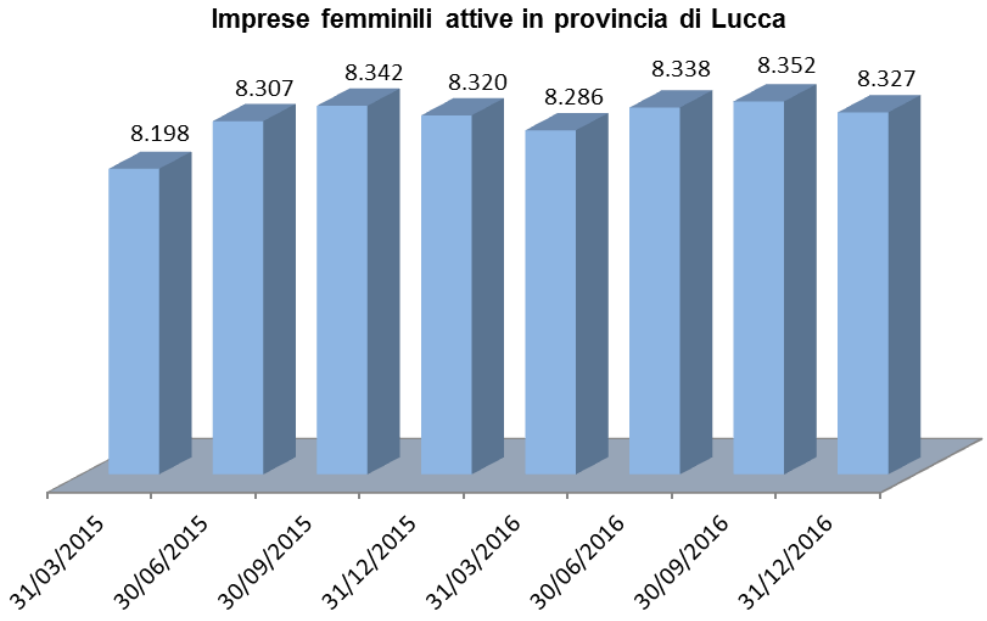
Occupati in complesso per sesso e relativa incidenza sul totale. Media annua. Provincia di Lucca, Toscana, Italia. Anni 2014-2016 *(valori assoluti in migliaia)*

	Anno 2014			Anno 2015			Anno 2016		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Lucca	61	84	**145**	68	87	**155**	73	88	**161**
Toscana	686	849	**1.535**	704	853	**1.557**	699	867	**1.566**
Italia	9.334	12.945	**22.279**	9.380	13.085	**22.465**	9.525	13.233	**22.758**

Fonte: Istat




Tasso di disoccupazione in provincia di Lucca
(15 anni e oltre)
25
20
15
10
5
0
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
maschi
femmine

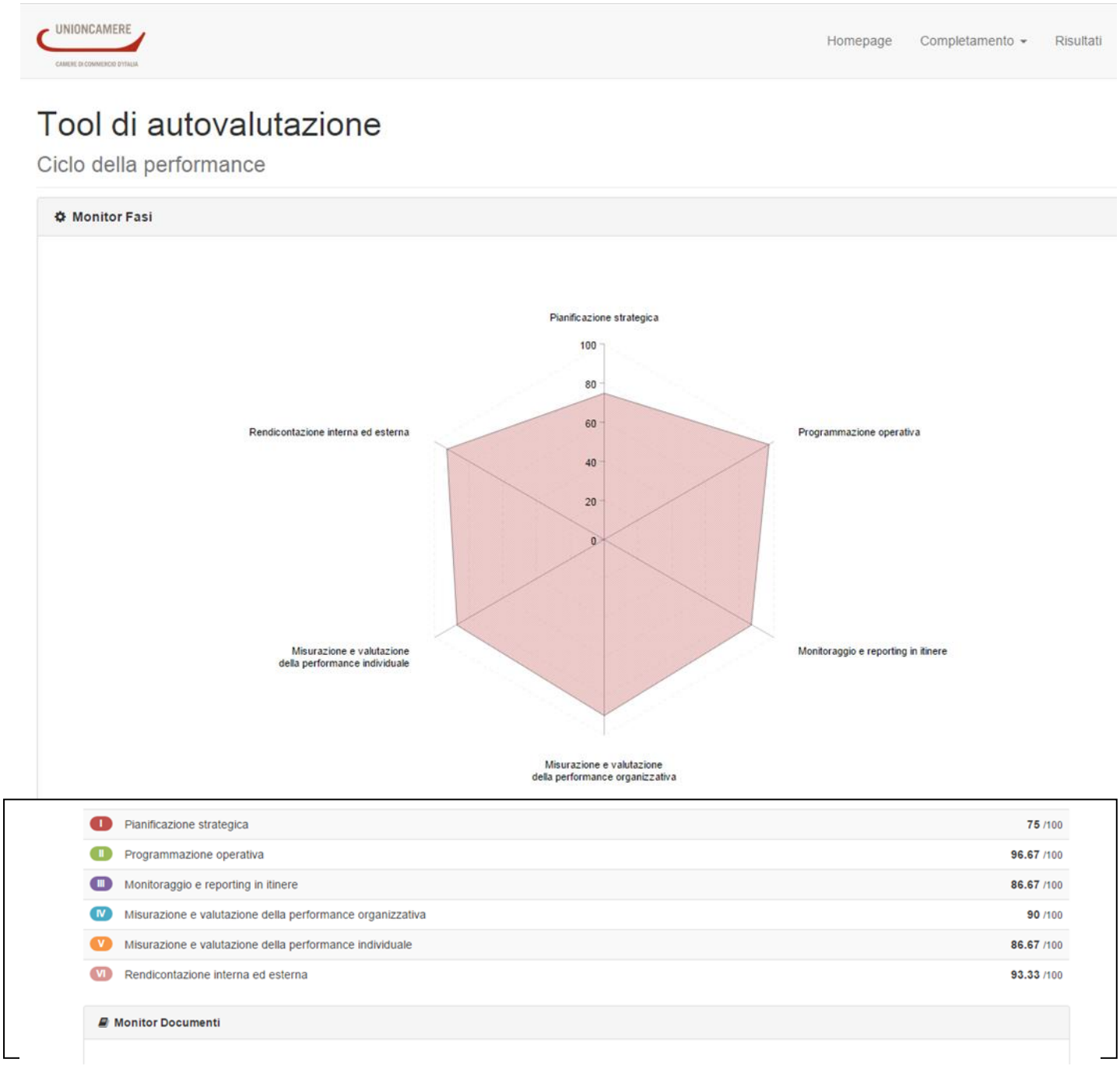

Imprese femminili attive in provincia di Lucca
8.198
8.307
8.342
8.320
8.286
8.338
8.352
8.327
31/03/2015
30/06/2015
30/09/2015
31/12/2015
31/03/2016
30/06/2016
30/09/2016
31/12/2016

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:



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 2016 si possono elencare i punti di forza e di debolezza dell'intero ciclo.
Nel 2016, 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 il 2016 ha rappresentato sicuramente un anno di grande incertezza ed instabilità per l'intero sistema camerale, un periodo di profondi cambiamenti sia sul fronte delle funzioni da svolgere che su quello delle risorse, che hanno procurato non poche difficoltà nello svolgimento dell'azione camerale.

Nonostante tutto, la Camera di Lucca ha realizzato la propria performance 2016 a favore dell'utenza al meglio delle proprie possibilità.

ALLEGATI TECNICI

1) Report direzionale 2016

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 2016-2018
  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, riassetti 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**
Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report	100%
Promozione ed attuazione delle politiche concertate sui settori selezionati - report	
PROGETTO 1A0101:	
Proposte per nuove politiche di sviluppo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 11.177,53
ONERI	€ 610,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture: report; realizzazione di almeno 1 incontro con i colleghi dell'area Promozione e di almeno 4 newsletter	100%
Elaborazione proposta delle parti di competenza della Strategia Integrata di Sviluppo Locale, previa concertazione con MontagnAppennino, entro luglio ed eventuali successive integrazioni	100%
Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Monitoraggio finale	100%
Organizzazione di un evento volto a diffondere la conoscenza della normativa relativa al sovraindebitamento ed a promuovere l'apertura di Sportelli sul territorio e le relative attività di assistenza e di orientamento verso l'Organismo di composizione della crisi - entro giugno.	100%
Predisposizione di una bozza di "Istruzioni operative" per gli addetti agli Sportelli per la prevenzione dell'usura e del sovraindebitamento, da sottoporre all'attenzione degli Enti firmatari del protocollo - entro marzo	100%
redazione di un commento sulla situazione lucchese per l'inserimento nel Documento.	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**
Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati tramite l'accesso telematico e il riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica con azioni di sensibilizzazione per la fruizione.	100%
PROGETTO 1B0101:	
Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 1.000,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 7.930,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Redazione di una bozza del modello entro marzo, da definire compiutamente entro la fine dell'anno con la revisione dell'impostazione e del contenuto delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2015" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2015", e dei documenti di programmazione dell'Ente.	100%
Messa a punto di un sistema informatico per la raccolta presso le imprese delle inteviste, che consenta lo svolgimento in modo autonomo di indagini statistiche (CAWI).	100%
Restyling informatico e grafico del sito www.luccaimprese.it	100%
Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati statistici tramite l'accesso telematico e il riutilizzo (opendata) in risposta alla domanda di informazione statistica, comprensiva di azioni di sensibilizzazione per la relativa fruizione. Redazione della relazione finale entro il 31 dicembre.	100%
Collaborazione con la P.O. per la redazione della relazione sul contesto territoriale provinciale, la fornitura di tabelle ed elaborazioni grafiche anche su dati forniti dalla Procura della Repubblica di Lucca e per l'organizzazione del convegno di presentazione della relazione.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 2C:	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE	
INDICATORI STRATEGICI 2C:	**RISULTATO**
definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione	100%
Polo Tecnologico Lucchese: completamento degli affidamenti dei lavori per la sistemazione aree esterne.	Parziale realizzazione in corso il completamento
Polo Tecnologico della Nautica di Viareggio: avvio delle procedure per l'erogazione del servizio di preincubazione, incubazione, coworking e prove di laboratorio.	100%
Realizzazione di un progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%

PROGETTO 2C7101:	
Sportelli e servizi alle imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 25.000,00
ONERI	€ 21.400,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.	100%
Riorganizzazione ufficio intervenuta nel corso del 2015: presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati con indicazione dei correttivi da apportare, entro aprile.	100%
In collaborazione con il Polo tecnologico: presentazione di un progetto articolato di eventi, seminari, corsi e di erogazione dei servizi di sportello presso il Polo Tecnologico, al Dirigente entro marzo.	100%
Realizzazione del progetto articolato di eventi,seminari, corsi e servizi di sportello di cui al punto 3a).	100%
PROGETTO 2C7102:	
Formazione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 78.035,72
ONERI	€ 58.938,80
INVESTIMENTI	€ 361,96
INDICATORI:	**RISULTATO**
Realizzazione del progetto articolato di eventi,seminari, corsi e servizi di sportello di cui al punto 3a).	100%
Nell'ambito dei progetti speciali di cui alla RPP 2016: realizzazione, gestione e raggiungimento risultati del progetto approvato al FP2014 sulle start up.	100%
PROGETTO 2C0104:	
Innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 48.000,00
ONERI	€ 210.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Polo Tecnologico di Lucca: Affidamento dei lavori degli spazi esterni e conclusione degli stessi	parzialmente realizzato
Polo Nautica: Avvio procedure per l'affidamento del servizio.	100%
Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.	100%
Partecipazione di Lucca In-Tec alla presentazione di almeno 1 progetto a concorrere sui bandi del transfrontaliero.	100%
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 almeno 2 proposte progettuali su bandi comunitari.	100% n. 2 proposte progettuali
PROGETTO 2D0101:	
L'impresa nell'europa: crescita e competitività	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 36.281,23
ONERI	€ 37.776,78
INVESTIMENTI	€ 241,32
INDICATORI:	**RISULTATO**
Realizzazione di almeno 6 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.	100%
Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico e attività di alerting a valere su programmi europei: almeno 10 interventi.	100%
Consultazione della Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese: realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.	100%
Iniziative legate alla RPP 2016 sul mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: presentazione di almeno due proposte progettuali anche in collaborazione con le partecipate.	100%
Partecipazione al progetto "Eccellenze in Digitale" ammesso al FP 2014: realizzazione delle varie fasi progettuali previste e report finale.	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 due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
PROGETTO 2E0101:	
Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 130.080,04
ONERI	€ 291.925,18
INVESTIMENTI	€ 361,97
INDICATORI:	**RISULTATO**

Presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati della riorganizzazione dell'ufficio intervenuta nel corso del 2015 con eventuale indicazione dei correttivi da apportare: entro aprile.	aprile
MuSA: attivazione collaborazione con Comune di Pietrasanta per eventi e apertura museo con collezioni stabili (reale e virtuale).	100%
MuSA: pianificazione stagione estiva e attuazione del programma.	100%
MuSA: lancio del nuovo sito web prima dell'apertura estiva del Museo.	100%
MuSA: riorganizzazione della gestione del MuSA in relazione a tutta l'attività di gestione e di comunicazione on line (sito e social): proposta al Dirigente entro aprile.	aprile
Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la Fondazione Puccini: realizzazione programma di attività. Presentazione report a fine anno.	1
Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la valorizzazione delle produzioni artigianali: verifica interesse alla partecipazione di ART-FI, entro gennaio, ed eventuale organizzazione, subordinatamente al parere positivo della Giunta, di una fiera nel settore turismo in sostituzione della fiera dell'artigianato. Report entro marzo.	marzo
Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la valorizzazione delle produzioni agroalimentari (Desco): proposta di introduzione di elementi innovativi, al Dirigente entro giugno.	giugno
Presentazione al Dirigente di una proposta operativa per il sostegno dei CCN (bozza di regolamento, convenzione tec.): entro giugno.	giugno

PROGETTO 2E0103:	
MUSA	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 80.000,00
ONERI	€ 100.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
animazione alta stagione in collaborazione con il Comune di Pietrasanta: pianificazione e attuazione del programma.	100%
collezione stabile: partecipazione al progetto Museo Diffuso del Comune di Pietrasanta: realizzazione	100%
collezione stabile: produzione e trasmissione della collezione virtuale	100%
web e social: ottimizzazione degli strumenti esistenti, messa on line del nuovo sito, gestione dei canali social	100%
predisposizione di un piano di gestione sia da terzi, che diretto per la gestione di tutte le attività del MuSA.	100%
PROGETTO 2E0104:	
Fondazione Puccini	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 15.000,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
INDICATORI STRATEGICI 3E:	**RISULTATO**
riconoscimento dell'accessibilità e dell'usabilità dal CNIPA	Sito rispondente ai requisiti CNIPA ma non certificato per cause non imputabili all'Ente
perfezionamento del modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate	100%
definizione del monitoraggio sull'utenza (customer satisfaction) per i siti	100%
PROGETTO 3E0101:	
Comunicazione digitale e la sua strategia	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 5.986,81
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
riconoscimento da parte del Cnipa dell'accessibilità e dell'usabilità per il sito camerale	100%
presentazione progetto restyling e piano di comunicazione per la promozione del sito www.luccaimprese.it e dei suoi contenuti in collaborazione con ufficio Studi e Statistica entro il 30.06.2016	giugno

presentazione di un progetto per monitorare la soddisfazione degli utenti del sito entro il 30.06.2016	giugno
coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos, Fondazione Puccini e Puccini Museum; della rassegna "Il Settecento Musicale a Lucca"; del sito web di Lucca Intec: report finale sulle attività	1
predisposposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica e di un progetto per la declinazione della campagna di marketing territoriale sul territorio.	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 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 (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	100% n. 3 campagne promozionali di cui 1 in ambito diverso
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione **4.59** giudizio complessivo sull' attività del mediatore **4.67**
PROGETTO 1D0101:	
Diffusione degli strumenti ADR	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 55.977,80
ONERI	€ 23.395,19
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**

Monitoraggio qualità servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction - risultato atteso: non inferiore a tre (scala da uno a cinque) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a tre (scala da uno a cinque) sull'attività del mediatore.	100%
Monitoraggio dell'attività di mediazione svolta presso la sede di Viareggio in applicazione delle linee guida adottate nel 2015; eventuale revisione delle soluzioni organizzative adottate; addestramento di ulteriori tre mediatori rispetto all'anno precedente per la verbalizzazione degli incontri senza l'assistenza della segreteria.	100%
Svolgimento di un modulo di 9 ore di aggiornamento per mediatori, ai sensi dell'art. 18, co. 2, lett. g, del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180	100%
Azione di promozione della mediazione: organizzazione di un seminario sul tema dell'usucapione ed una campagna CRM sul nuovo Regolamento di mediazione	50%
Elaborazione bozza criteri direttivi in materia sanzionatoria entro novembre.	novembre
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 della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	100%
Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	100%
PROGETTO 1E0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 12.626,40
ONERI	€ 596,20
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Predisposizione di un questionario, entro marzo, da somministrare all'utenza, da aprile a ottobre, per raccogliere le esigenze e predisporre un piano di intervento entro l'anno.	100%
Predisporre un'ipotesi di accordo con i consulenti che aderiscono alla convenzione regionale per concordare tariffe agevolate, entro maggio.	maggio
attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione: due seminari e almeno due campagne CRM.	1

Progetto di formazione per gli aspiranti Ispettori Metrici in affiancamento all'agente metrico da predisporre entro marzo 2016.	marzo
Monitoraggio della qualità del servizio: completa attuazione del Piano di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste per l'annualità 2016 – Report finale	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**
Avvio monitoraggio del servizio: verifica del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello.	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**

OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
INDICATORI STRATEGICI 2A:	**RISULTATO**
Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni	tempo medio di lavorazione delle pratiche 2.3 gg
Primo monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche).	100%
Realizzazione e avvio di un sistema strutturato di gestione della 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**
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 31.01.2016)	2,7 gg
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)	8,9 gg
Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2015 (n. pratiche al 31/01/2016 pari a 75): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2015 deve essere nullo; - al 31/12/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2015 deve essere nullo.	100%
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 gg
Adozione di una procedura operativa sui controlli effettuati d'ufficio sulle SCIA (alla luce delle più recenti modifiche normative in materia e considerati alcuni applicativi utilizzati per lo svolgimento dei controlli) - entro il 30 maggio.	maggio

Azione conseguente alla dismissione del call center registro imprese: partecipazione di ogni addetto ad almeno n. 2 iniziative di formazione/autoformazione sulle materie oggetto di richiesta telefonica con maggiori criticità (relazione sulle attività svolte)	100%
Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio	n. 2
Prima adozione prodotto sw "Cert'ò" per il rilascio dei certificati di origine (in sostituzione del prodotto IB-Soft) e conseguente riorganizzazione del servizio sia in cartaceo che telematico (Primo avvio rilascio certificati cartacei entro gennaio; primo avvio certificati telematici entro il 31.12.2016)	100%
Formazione degli addetti sul regolamento in materia di sanzioni amministrative ed adeguamento alla nuova procedura	100%
Alimentazione continua della reportistica predisposta dai responsabili in collaborazione con ufficio ragioneria su gestione notifiche verbali di accertamento ad opera dei messi comunali (messa in linea files e compilazione continua)	100%
Azioni di miglioramento sulla firma digitale (relazione finale attività svolte).	100%
Realizzazione di studio di fattibilità per creazione sportello assistenza domanda della identità SPID.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2B :	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
INDICATORI STRATEGICI 2B:	**RISULTATO**
Avvio delle attività concordate con il giudice, alla luce anche degli orientamenti ministeriali volti a semplificare le procedure di aggiornamento dell'archivio.	100%
Promozione di accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.	1 accordo
Monitoraggio qualità del servizio. Avvio dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio: analisi errori riscontrati ed individuazione azioni di miglioramento.	100%
PROGETTO 2B0101:	
Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 322,08
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 900 posizioni errate. Individuazione delle azioni per continuare le attività di controllo sulla pec (Report finale sulle attività realizzate)	100%
Prima predisposizione della procedura per la revisione a seguito della attuazione della direttiva servizi Revisione dei soggetti che esercitano l'attività di mediazione che hanno presentato la scia nell'anno 2012 (ca 10 posizioni)	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 della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	100%
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%
Inserimento nell'archivio Arca (a seguito di revisione con confronto regione) del ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea (dal n. 1 al n. 420).	100%
Implementazione dell'attività istruttoria degli addetti dell'area mediante utilizzo del prodotto Ateco allo scopo di inserire il codice attività corretto e allineato con l'Agenzia delle Entrate (Relazione sulle attività svolte)	100%

Adesione al progetto qualità promosso da Infocamere e Unioncamere in materia di omesso deposito bilanci (relazione sulle attività svolte)	100%
Rapporto di collaborazione con gli addetti del tribunale per facilitare il flusso delle informazioni relative alle procedure fallimentari (Relazioni sulle occasioni di intervento tecnico puntuali)	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. (quota parte)	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	**RISULTATO**
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
PROGETTO 2E0105:	
Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 3.400,00
ONERI	€ 1.797,39
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Qualificazione e ampliamento della rosa di degustatori della Commissione vino di Lucca, attraverso il coinvolgimento di soggetti iscritti all'elenco ma residenti fuori provincia.	100%
Riavvio, riorganizzazione e ripresa dell'attività del Panel di degustazione Oli, dopo un periodo di inattività di oltre 18 mesi (aprile 2015) a seguito della nuova convenzione con Certiquality per la certificazione Oli DOP e IGP: monitoraggio sui campioni certificati e le commissioni svolte.	100%

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
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**
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
PROGETTO 2E0102:	
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 207.000,00
ONERI	€ 368.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Presentazione del programma di attività di Lucca Promos alle Associazioni di categoria ed ai Comuni per la loro condivisione e partecipazione – entro gennaio	gennaio
Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta	100%
progettazione e realizzazione della nuova fase di campagna promozionale del territorio per l'anno 2016;	100%
Conclusione del progetto europeo Extra – EXpo	100%
monitoraggio e valutazione delle opportunità di partecipazione ai bandi europei sostenendo in collaborazione con Lucca In Tec e con la Camera di Commercio la presentazione di almeno due progetti europei;	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 è realizzata l'aggregazione con altre Camere di Commercio
realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	100%
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%
implementazione nuovo report "cruscotto di ente"	70%
Monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale e trasmissione dei risultati alla dirigenza entro aprile	aprile
Completamento e ottimizzazione dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale	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 delle indagini degli sportelli/servizi	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
Trasparenza e anticorruzione	
INDICATORI STRATEGICI 3D:	**RISULTATO**
Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.	100%
PROGETTO 3D0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	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%
Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.	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**
Attuazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e prosecuzione del percorso formativo del personale	100%
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	2015: - 160.238,64 -4,1% 2016: - 211.827,02 -5,4%
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	-11,57%
Predisposizione di una programmazione operativa del percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere.	100%
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**
Monitoraggio trimestrale delle dismissioni deliberate nel 2014 e nel 2015 . Predisposizione degli atti necessari per relazionare alla Corte dei Conti sul Piano di razionalizzazione delle partecipate e gestione delle eventuali osservazioni successive.	100%
Avvio procedimento per l'attuazione delle decisioni della Giunta in merito alle società partecipate ed agli altri enti di diritto privato cui aderisce o si intende aderire entro trenta giorni dall'entrata in vigore delle relative delibere di Giunta. Monitoraggio trimestrale dell'attuazione delle varie decisioni con relazione al Segretario.	100%
Svolgimento attività previste dagli ordini di servizio del febbraio 2016 e del giugno 2016 sui controlli da fare e sui dati da pubblicare prima di effettuare dei pagamenti per soggetti partecipati.	100%
Relazione al Segretario Generale sulle implicazioni per la Camera di Commercio di Lucca della nuova normativa sulle partecipate e supporto agli organi per la predisposizione degli atti da realizzare entro il 2016 nei tempi previsti dalla normativa	100%
Supporto agli organi ed al Segretario Generale in merito alla riforma del sistema camerale. Elaborazione degli output richiesti (simulazioni, ricerche normative, ecc) secondo tempi concordati.	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 dicembre, nel rispetto delle singole scadenze delle denunce della gestione economica del personale. Report finale.	100%
realizzazione di n. 2 azioni di miglioramento.	n. 2
proposta ai dirigenti del nuovo sistema di valutazione del personale dipendente entro il 31 marzo 2016	marzo
sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	n. 11
Controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto sul 100% del numero di dipendenti richiesti dall'INPS	100%
Caricamento mensile dei dati sulla contribuzione figurativa da ottobre 2012 a giugno 2015 per ogni dipendente	100%
Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità (report finale con dettaglio tipologie)	100%
Invio all'INPS delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 6 mesi dalla loro richiesta (visto che riguarda anche il personale cessato, la frequenza e l'onerosità). Nel commento specificare numero e tipologia di pratiche.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ 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%
Attivazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%
Attuazione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	annualità 2014: + 234.000 annualità 2015: + 244.000 annualità 2016: + 160.000
PROGETTO 3C0102:	
Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Verifica e correzione dei dati di retribuzione forniti da Inps per tutte le posizioni richieste: report finale	100%
Collaborazione all'avvio della partecipazione della Camera di Commercio per attività di propria competenza: realizzazione e report annuale su attività svolte	100%
Provvedimento di ricognizione complessiva degli agenti contabili, ai fini degli adempimenti previsti : entro il 15 maggio 2016	85%
Trasmissione conti di gestione anno 2015 dei vari agenti contabili tramite Sireco entro il termine stabilito dalla Corte dei conti: realizzazione	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	N.C.
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
predisposizione del file per implementazione dati a cura degli uffici anagrafici: entro il 15 settembre 2016	settembre
monitoraggio periodico e sollecito finale ai Comuni per acquisizione dati spese di notifica: entro il mese di novembre 2016	novembre

Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report semestrale a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1 c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni. Report annuale: d) Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie) e) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2015 f) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2015, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo g) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili	96%

PROGETTO 3C0103:	
Razionalizzazione contratti ed inventario	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Stipula nuovi contratti: R.S.P.P. e M.C: entro dicembre; Broker Assicurativo: entro dicembre nuovo contratto Servizio Pulizia: entro 30 novembre	100%
Stipula contratti MEPA servizio di certificazione e manutenzione impianti di riscaldamento e condizionamento centralizzati: entro 30 giugno	giugno
Partecipazione incontri di formazione su Nuovo Testo Unico gare e contratti: almeno 2 incontri	n. 3
Acquisti di beni e servizi fino a € 40.000 - indicazioni operative per l'Ente: realizzazione	100%
Verifica procedure esperibili per acquisizione beni/servizi tra € 40.000 ed € 150.000: realizzazione	100%
Verifica procedure esperibili per acquisizione lavori fino ad € 40.000 in caso di interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari: realizzazione	100%
Adozione provvedimento approvazione Linee Guida operative gestione inventario: entro 30 aprile	aprile
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	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%

PROGETTO 3C0104:	
Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	**RISULTATO**
Approvazione del Piano di Disaster Recovery (Giunta), per la successiva trasmissione ad Agid: entro 31.12.2016	100%
Ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (31 marzo e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente	100%
Verifica mappatura hardware e software dell'Ente - entro 30 aprile - e proposta razionalizzazione dotazioni software della Camera per interscambio più efficiente di documenti entro il 30 giugno	giugno
Proposta procedura interna funzionale all'acquisto di Hardware delle postazioni d'Ufficio (PO, Monitor, stampanti): entro 10 luglio	07-lug
Monitoraggio spese servizio VOIP: realizzazione	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 e 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**
Individuazione posizioni da contattare e relativo invio atto di contestazione e F24 precompilato: entro giugno – monitoraggio incassi conseguenti: entro settembre	100%
Sollecito su diritto omesso e incompleti in misura fissa per il diritto 2015 (II fase): entro 30 marzo; per il diritto 2016 (I fase): entro ottobre	95%
realizzazione I prima fase: entro 31 gennaio 2016 – conferma: entro 31 maggio in occasione invio mailing	100%
Emanazione ruolo diritto 2014: consegna ad Infocamere entro il 31/12/2016	100%
Verifiche e approfondimenti tecnico-procedurali funzionali all'operatività di: - Nodo dei Pagamenti e relativa piattaforma Diritto Annuale di avvio del sistema - Regolamento sanzioni, in relazione a: fattispecie sanzionabili a partire da giugno 2016 a seguito della Legge 90/2014; applicazione dell'articolo 17-bis (reclamo/mediazione) della Legge 546/1992, etcc - Notifica cartelle esattoriali a mezzo PEC	100%
Utilizzo nuove funzionalità Diana Disar per aggiornamento posizioni e contabilizzazione pagamenti tramite piattaforma Nodo Pagamenti: realizzazione	100%
Modifica Regolamento sanzioni in funzione delle innovazioni normative e/o delle pre-condizioni necessarie: realizzazione	100%
Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2015/2016 (su diritto omesso/icompleti in misura fissa 2015) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2015 (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).	
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**
Assistenza ai colleghi nell'invio massivo di pec e nella fascicolazione massiva. Almeno un'operazione entro l'anno.	100%
Elaborazione delle linee guida per risolvere problematiche legate all'utilizzo della piattaforma.	100%
Revisione e/o integrazione del Manuale di Gestione anche tramite l'individuazione e l'eventuale adozione di una soluzione per la conservazione sostitutiva	100%
Elaborazione di un piano di fascicolazione con relative linee guida.	100%
Realizzazione della terza tranche del progetto archivi.	100%

	PROGETTI RELAZIONE EX ART. 15 C. 5	RISULTATO FINALE	commento	RISORSE PREVISTE	RISORSE EROGATE
1	RIFORMA 2016 NORMATIVA APPALTI PUBBLICI - ADEGUAMENTO PROCEDURE DI ACQUISTO E DOCUMENTAZIONE CAMERALE (3C0103)	**100**		**669,96**	**669,96**
	I3A) Partecipazione incontri di formazione su provvedimenti di recepimento nuova normativa Appalti e nuovo Testo Unico gare e contratti pubblici: almeno 2 incontri	100			
	I3B) Acquisti di beni e servizi fino a € 40.000 - indicazioni operative per l'Ente: realizzazione	100			
	I3C) Verifica procedure esperibili per acquisizione beni/servizi tra € 40.000 ed € 150.000: realizzazione	100			
	I3D) Verifica procedure esperibili per acquisizione lavori fino ad € 40.000 in caso di interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari: realizzazione	100			
2	INDIVIDUAZIONE AGENTI CONTABILI TENUTI ALLA RESA DEL CONTO GESTIONE ED IMPLEMENTAZIONE SISTEMA SIRECO (3C0102)	**100**		**828,79**	**828,79**
	OB. N. 3 PO) Adozione Provvedimento/Provvedimenti di parificazione conti gestione anno 2015: entro giugno 2016	100			
	I3B) Trasmissione conti di gestione anno 2015 dei vari agenti contabili tramite Sireco entro il termine stabilito dalla Corte dei conti: realizzazione	100			
	OB. N. 3 PO) Proposta bozza atto del Segretario Generale di individuazione e nomina degli agenti contabili dell'Ente per anno 2016: entro 31 luglio	100			
3	SPORTELLO LEGALITA' PER LE IMPRESE PER LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA' A TUTELA DEI CONSUMATORI E IMPRESE (1A0101)	**100**		**4280,8**	**4280,8**
	I2A) Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Monitoraggio delle attività	100			
	2B) Organizzazione di un evento volto a diffondere la conoscenza della normativa relativa al sovraindebitamento ed a promuovere l'apertura di Sportelli sul territorio e le relative attività di assistenza e di orientamento verso l'Organismo di composizione della crisi - entro giugno.	100			

4	ADOZIONE DI SOLUZIONI PER VELOCIZZARE I PAGAMENTI NEI CONFRONTI DEGLI ENTI E DELLE SOCIETA' PARTECIPATE	**100**		**1746,9**	**1746,9**
	riduzione delle incertezze in tema di pagamento e di conseguenza delle richieste di liberatoria da parte degli uffici interni	100	Fino a fine giugno 2016 la normativa prevedeva che per poter elargire somme a soggetti partecipati dall'ente (associazioni, fondazioni, società) occorreva verificare il rispetto dell'art.14 della normativa sulla trasparenza da parte di questi soggetti ovvero la pubblicazione dei dati relativi alla situazione patrimoniale e reddituale dei membri degli organi di indirizzo. Successivamente era stato specificato che tale limite non riguardava i pagamenti dovuti per prestazioni. Se la PA avesse pagato senza verificare il rispetto di queste condizioni, il Dirigente interessato sarebbe incorso in una sanzione pecuniaria amministrativa. Questa situazione ha portato al blocco di numerosi pagamenti fino a quando non è stato elaborato un ordine di servizio a febbraio 2016 che ha comportato la pubblicazione dell'elenco a maggio 2016 che ha sbloccato i pagamenti perché non era più necessario chiedere autorizzazioni. Poi la normativa è cambiata e sono riprese in parte le richieste di autorizzazione in quanto è necessario verificare che i dati siano stati pubblicati sul nostro sito. Le richieste sono inferiori in numero perché sono escluse le prestazioni e perché le quote gestite dalla Segreteria (la maggior parte dei pagamenti non legati a prestazione) sono subito liquidati e non solo prenotati.		
	riduzione del tempo impiegato tra prenotazione ed autorizzazione al pagamento o tra arrivo delle fatture o altri documenti di spesa e loro liquidazione	100	La riduzione del tempo è avvenuta sia per i pagamenti gestiti direttamente dalla Ragioneria che per le quote associative gestite dalla Segreteria. La Ragioneria, infatti, ha dovuto chiedere meno autorizzazioni (da 9 reiterate più volte a 5) in quanto sono stati esclusi tutti i pagamenti relativi a prestazioni di servizi. La Segreteria ha potuto concludere più celermente l'istruttoria delle quote associative tant'è che nel 2016 non ci sono state quote prenotate e liquidate ma non pagate come è avvenuto in sette casi su dodici nel 2015.		

5	PIANO DI FASCICOLAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI (3F0101)	**100**		**5468,72**	**5468,72**
	I1C) Adozione del piano di fascicolazione	100			
	Il secondo risultato sarà verificato misurando la grandezza della cartella G di un ufficio prima e dopo l'avvio del sistema di gestione documentale.	100	Il dato esatto non si può avere ma si può dedurre. A gennaio 2017 in G segreter c'erano 17.126 file e 1.473 cartelle. Di queste solo 196 sono state movimentate nel 2016. In particolare si segnala una riduzione notevole o un'assenza di movimentazione per quanto riguarda le partecipate camerali, unioncamere nazionale e toscana, la prefettura, lo specimen in quanto la corrispondenza è gestita in gedoc. Il G è utilizzato come luogo dove elaborare i documenti e non dove conservarli tant'è che si utilizza maggiormente la cartella appoggio.		
	Il terzo risultato sarà verificato confrontando i protocolli cartacei in entrata da determinati soggetti nel 2016 con quelli del triennio precedente.	100	Dato che l'utente privato standard già usa molto la pec, ci siamo concentrati su una tipologia di utente occasionale che usava molto la carta e su alcuni enti pubblici più restii: comuni, inps, inail, agenzia delle entrate, regione. Per tutti gli enti pubblici il cartaceo è diminuito come effetto indiretto delle nostre azioni ovvero abbiamo utilizzato maggiormente la pec e ci hanno risposto per pec; non è stato possibile un'azione più incisiva perché il termine di legge per l'abbandono del cartaceo è stato rinviato a data da definirsi. Per la fedeltà al lavoro, invece, è stata adottata una nuova modalità di presentazione delle domande che ha ridotto notevolmente il cartaceo. dati fedeltà al lavoro: la quasi totalità di domande è stata fatto on line. Dati regione da 13 di media a 3, dati agenzia entrate da 6 di media a 2, inail da 8 di media a 2, comuni da una media di 267 a 199		
	Il quarto risultato sarà verificato dall'acquisizione di almeno un servizio in grado di sostituire l'invio cartaceo da parte della camera con l'invio di un file che un soggetto terzo stamperà, imbusterà ed invierà per conto nostro. la stampa ed imbustamento di documento nonché dal raffronto con il numero di protocolli cartacei in entrata ed in uscita.	100	L'Ufficio arbitrato e conciliazione da marzo 2016 usufruisce di un servizio di poste italiane per cui non stampa ed imbusta le raccomandate ma le invia ad un indirizzo mail direttamente da gedoc. Il servizio clienti di Poste italiane stampa, imbusta, compila la cartolina ed invia al costo di 0,04 cent. al pezzo. Poi fa avere la distinta all'ufficio che recupera i costi dagli utenti. In questo modo si offre un servizio migliore all'utenza per 2 motivi: l'utente non deve più fare la raccomandata; paga di meno rispetto a quanto farebbe se andasse in autonomia in virtù dei prezzi favorevoli ottenuti con la gara biennale. L'attivazione di questo servizio ha permesso di ridurre i protocolli cartacei in uscita. Per i protocolli cartacei in entrata erano state individuate le casistiche più frequenti (protesti e statistiche popolazione) e c'era già l'assenso con gli uffici competenti per imporre l'invio tramite pec. La base giuridica di tale invio era l'obbligo per le PA di dematerializzare le proprie comunicazioni entro il 9/8/2016. A pochi giorni dalla scadenza il termine è stato rinviato per cui non si è potuti procedere con l'attuazione nonostante si fosse anche studiato un servizio con Poste italiane per intercettare e dematerializzare tutta la posta in arrivo alla Camera.		

6	RIMODULAZIONE DELLE FUNZIONI PROMOZIONALI DELL'UFFICIO PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA E CONSOLIDAMENTO DEL COORDINAMENTO CON LE PARTECIPATE CAMERALI	**94**		**3300,78**	**3300,78**
	Continuità nel funzionamento e mantenimento dello standard di qualità per le funzioni di certificazione dei prodotti agroalimentari, attraverso il monitoraggio del numero di commisioni svolte;	100	nell'anno 2016 sono state svolte 12 sedute di certificazione di prodotto, per un totale di 24 campioni certificati		
	Continuità nel funzionamento e nella qualità del servizio svolto dallo Sprint, attraverso il monitoraggio dei questionari distribuiti durante i seminari e il monitoraggio del numero dei quesiti evasi dallo Sprint;	100	Nell'anno 2016 l'ufficio ha direttamente organizzato i seguenti seminari: 1) Recupero crediti all'estero, partecipanti n. 5; 2) Modelli intrastat 2016, partecipanti n. 41; 3) Mercato cinese, partecipanti n. 21; 4) Repubblica Dominicana, partecipanti n. 54; 5) Codice doganale, partecipanti n. 22; raccogliendo complessivamente 35 questionari di gradimento all'iniziativa per i seminari n. 1, 2, 5 la cui media di gradimento risulta BUONO/OTTIMO.. Durante lo stesso anno lo sportello Sprint ha quotidianamente fornito all'utenza (imprese/liberi professionisti/ privati) informazioni assistenza e primo orientamento per il commercio internazionale, nelle seguenti modalità: colloqui presso l'ufficio – colloqui telefonici – scambio emails – risposte alla banca dati quesiti internazionalizzazione – complessivamente si registrano circa 200 contatti e informazioni rilasciate.		
	Continuità nel funzionamento e nella qualità del servizio svolto dallo Sprint, attraverso l'organizzazione di country presentation presso il Polo Tecnologico e il distaccamento dello Sprint, su richiesta delle imprese del Polo, al Polo stesso: monitoraggio numero seminari e questionari e monitoraggio richieste delle imprese del Polo;	100	Presso il Polo Tecnologico Lucchese nell'anno 2016 è stata fornita la collaborazione da parte dello sportello Sprint per l'organizzazione di n° 2 country presentation: 1- mercato Cinese (17 marzo) e Repubblica Dominicana (22 aprile) - non si registrano specifiche richieste di assistenza.		
	Avvio erogazione del servizio di internazionalizzazione svolto in collaborazione con Lucca Promos e con il Polo Tecnologico per la comunicazione alle aziende del Polo delle iniziative/eventi/missioni/fiere locali, regionali, nazionali e internazionali che riguardano l'innovazione e l'ICT, attraverso il monitoraggio delle iniziative svolte	100	L'attività è stata svolta direttamente attraverso Lucca Promos. Sono state segnalate alle aziende insediate 2 fiere potenzialmente interessanti per loro.		
	Collaborazione con la partecipata Lucca Promos per l'organizzazione di eventi attraverso il monitoraggio degli eventi stessi;	N.D.	Non è stata richiesta la collaborazione a causa del numero esiguo di eventi organizzati nel 2016. E' stato svolto un servizio di informativa nei confronti delle aziende del Polo su eventi (fiere, workshop etc.) di potenziale interesse: Seatec Compotec e Yare (aprile), Miac (ottobre), Smau Roadshow a Firenze 7-8 aprile 2016.		

	Collaborazione con la partecipata Lucca Promos e con il Polo Tecnologico per l’organizzazione di incontri b2b in settori e filiere di riferimento per il territorio (cartario, nautico etc.), attraverso il monitoraggio del numero degli eventi;	50	E' stata visitata la fiera che si tiene al Polo Fieristico il 19 e 20 maggio: MIAC Business Point 2016, evento riservato agli Operatori dell'Industria Cartaria nel settore: cogenerazione/Risparmio Energetico; Certificazioni Energetiche/Emission Trading; Prodotti Chimici; Macchine automatiche per imballaggio Tissue (piegati/rotoli); Macchine Avvolgitrici Tissue (piegati/rotoli); Impianti Preparazione Impasti; Sistemi di Automazione/Software; Laboratori di analisi, misure e processo. Durante il MIAC di ottobre, invece, sono stati ospitati operatori del settore cartario nella sede del Polo Tecnologico, per favorire incontri b2B tra le imprese del territorio e altri operatori.		
	Collaborazione con il Polo Tecnologico per l’organizzazione di seminari: monitoraggio numero eventi organizzati e verifica numero partecipanti;	100	Presso il Polo Tecnologico Lucchese nell'anno 2016 è stata fornita la collaborazione da parte dello sportello Sprint per l'organizzazione di n° 2 country presentation: 1- mercato Cinese (17 marzo), cui hanno partecipato 21 persone e Repubblica Dominicana (22 aprile) cui hanno partecipato 54 persone.		
	Collaborazione con Lucca Intec per il MuSA;	100			
	Collaborazione con la Fondazione Puccini nelle attività di promozione della stessa;	100			
	Collaborazione con la Fondazione Puccini per le attività promozionali della stessa e intensificazione delle attività;	100			

7	RIMODULAZIONE DELLE FUNZIONI PROMOZIONALI DELL'UFFICIO SVILUPPO IMPRENDITORIALE E CONSOLIDAMENTO DEL COORDINAMENTO CON LA PARTECIPATA LUCCA INTEC (2C7101)	**100**		**3300,78**	**3300,78**
	I3A+3B) Collaborazione con il Polo Tecnologico nella progettazione e stesura del calendario unico degli eventi, attraverso il monitoraggio del numero degli eventi che si tengono al Polo e il monitoraggio degli eventi innovativi;	100			
	Collaborazione con il Polo Tecnologico nella progettazione e realizzazione presso la sede del Polo Tecnologico stesso dei corsi di formazione manageriali che hanno ad oggetto materie innovative, attraverso il monitoraggio del numero dei corsi che si tengono al Polo, il monitoraggio dei corsi innovativi, l'analisi del gradimento espresso dall'utenza;	100	Sono stati svolti 3 percorsi formativi: 1) "Lo sviluppo delle competenze contabili e fiscali", progettato per soddifare le esigenze formative delle start up innovative in materia di contabilità base; 2) "La preventivazione perfetta per le imprese che operano su commessa" ha fornito una metodologia innovativa per passare da un sistema di controllo economico alla determinazione del valore di offerta; 3) "Web writing" con cui si è affrontata una materia innovativa collegata ai cambiamenti causati da Internet nel modo di lavorare. Valutazione customer:6,58		
	Collaborazione con il Polo Tecnologico nella progettazione e realizzazione presso la sede del Polo Tecnologico di tutti i corsi per aspiranti imprenditori, attraverso il monitoraggio del numero dei corsi, il monitoraggio dei corsi innovativi, l'analisi del gradimento espresso dall'utenza;	100	Totale percorsi formativi svolti: 10. Di cui, 6 innovativi: "Come trasformare un'impresa tradizionale in un'impresa innovativa" ; "Minimaster Orienta 2.0" (edizione contenente assistenza individuale on line); 4 Laboratori di web mkg. Valutazione customer: 6,39		
	Avvio di un nuovo servizio di assistenza all'avvio di impresa e al consolidamento d'impresa, erogato tramite voucher, da monitorare attraverso il numero di progetti seguiti e portati a conclusione;	100	Il Polo Tecnologico sostiene progetti e idee imprenditoriali innovativi per favorirne lo sviluppo: nel 2016 sono stati seguiti un totale di 7 progetti di assistenza nel settore dell'ICT.		
	Collaborazione con il Polo Tecnologico per la gestione ordinaria del sito web del Polo Tecnologico, con il coinvolgimento diretto del personale dell'ufficio Sviluppo Imprenditoriale, attraverso il monitoraggio degli accessi al sito.	100	Il personale dell' Ufficio Sviluppo Imprenditoriale ha operato direttamente sul sito del Polo a partire da Novembre 2015 contribuendo alla sua gestione ed animazione ordinaria, soprattutto pr quello che riguarda l'inserimento e l'aggiornamento degli eventi tenuti al Polo. Gli accessi relativi all'anno 2016 sono 2.382.867, nel 2015 erano 928.097, quindi l'aumento è stato considerevole e imputabile alle tante attività svolte al Polo, all'animazione e promozione delle attività.		

8	RIMODULAZIONE DELLE FUNZIONI PROMOZIONALI DELL'UFFICIO EUROSPORTELLO E CONSOLIDAMENTO DEL COORDINAMENTO CON LA PARTECIPATA LUCCA PROMOS (2D0101)	**100**		**2583,25**	**2583,25**
	I4) Collaborazione con la partecipata Lucca Promos e con enti terzi per il coordinamento della progettazione comunitaria e verifica del numero dei progetti comunitari gestiti;	100			
	Mantenimento di alti livelli di standard di qualità dello sportello informativo comunitario per le materie di competenza (commercio elettronico, stampa 3D, marketing web etc.) e monitoraggio quesiti e risposte;	100	Nel 2016 l'ufficio ha organizzato una serie di interventi informativi (seminari e workshop) sui temi: **Mercato Unico** **.** Etichettatura prodotti alimentari- le novità del Regolamento UE 1169/2011 . Etichettatura prodotti alimentari: il VINO . Materiale Elettrico: la marcatura CE e il fascicolo tecnico . Erasmus for Young Entrepreneurs **Ricerca - Innovazione** **.** Programma horizon 2020 per l'innovazione: le opportunità per le pmi **ICT – Digitale** **.** Impresa Web 2.0. Essere presenti in rete, strumenti e strategie . Impresa Web 2.0. Il Commercio Elettronico: obiettivi, modelli e strumenti . ARS DIGITALIA - Il digital marketing per le PMI. Parte I . ARS DIGITALIA - Il digital marketing per le PMI. Parte II . Si scrive E-Commerce, si legge "attenzione al dettaglio, anche legale . Stampa 3D-dalla curiosità al Business, passando per il contratto . E-Commerce: strumenti e strategie per un sito di successo . Si fa presto a dire Copyleft: digressioni su un tema tanto citato quanto ignorato. Il giudizio complessivo sugli eventi informativi dichiarato dai partecipanti è compreso fra un range di i: 6,06 e 6,82. Per quanto riguarda i quesiti al desk, considerando nel loro insieme i quesiti diretti al desk e quelli telefonici sui temi di cui sopra, si stima un numero di circa 35.		
	Mantenimento di alti livelli e standard di qualità dello sportello digitalizzazione di I° livello e monitoraggio quesiti e risposte;	100	Il progetto, legato al Fondo di Perequazione 2015 ha previsto interventi di assistenza realizzati da settembre 2015 fino a marzo 2016. con il supporto di due borsisti selezionati da Unioncamere e Google. Imprese attivate e supportate su tematiche di primo orientamento: 128 di cui 51 stimate nel 2016.		
	I5) Avvio sportello digitalizzazione di II° livello e e monitoraggio quesiti e risposte;	100			

9	PROGETTI CRESCERE IN DIGITALE	**100**		**3132,645**	**3132,645**
	Risultati del test	100	1° lab. (03/02): n. 3 NEET/aspiranti tirocinio presenti ; n. 5 imprese presenti – Risultato matching: tutti i candidato hanno ottenuto almeno una preferenza da parte delle imprese partecipanti. 2° lab. (28/06): n. 3 NEET/aspiranti tirocinio presenti ; n. 6 imprese presenti – Risultato matching: tutti i candidati hanno ottenuto almeno una preferenza da parte delle imprese partecipanti. 3° lab. (29/11): n. 3 NEET/aspiranti tirocinio presenti ;n. 9 imprese presenti – Risultato matching: tutti i candidati hanno ottenuto almeno una preferenza da parte delle imprese partecipanti.		
	Risultati del tirocinio	N.D.	Non rilevabile poiché la Camera ha previsto il proprio supporto nelle fasi di recrutamento, selezione e organizzazione dell'evento di matching fra imprese e NEET fino all'invio delle preferenze formulate dalle imprese nei confronti dei NEET. Stessi.		
10	PROGETTO PER LA QUALIFICAZIONE DELLE FILIERE E AVVIO SPORTELLO INFORMATIVO	**100**		**2212,98**	**2212,98**
	Avvio Sportello Qualificazione: realizzazione del progetto, nel rispetto delle varie fasi progettuali previste	100	Il progetto relativo alla qualificazione delle filiere (Fp 2014) che per la Camera di Commercio di Lucca ha riguardato le filiere della Nautica e dell'Edilizia Sostenibile, è stato regolarmente realizzato secondo le indicazioni operative ricevute dalla Dirigenza e dalla Segreteria Generale, che, dopo aver consultato le realtà di riferimento sul territorio in stretto legame con le 2 filiere interessate, e i vertici Unioncamere, ha deciso di procedere in modalità indiretta attraverso il conferimento di incarichi per lo sviluppo di percorsi di qualificazione settoriali.		
	Verifica del gradimento dei seminari e corsi attraverso un questionario, se effettuati: ottenimento media risultati superiore alla sufficienza;	100	Sono stati organizzati seminari formativi sia per il settore della Nautica (attraverso l'incarico conferito alla società Navigo) sia per il settore dell'Edilizia Sostenibile (attraverso l'incarico conferito a Lucense Scrl) - il gradimento segnalato dalle imprese partecipanti è stato eccellente.		
	Organizzazione di giornate formative destinate al personale camerale sulle certificazioni: partecipazione a tutti i moduli previsti dal progetto	100	La formazione sul personale camerale si è tenuta presso Unioncamere regionale nelle giornate del 28/10/2015, 12 e 19/11/2015 ed ha visto la partecipazione del personale dell'ufficio Promozione in tutte le sessioni - la predetta formazione è stata curata da Dintec		
11	MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE E RAZIONALIZZARE I PROCESSI DI EMISSIONE DELLE ORDINANZE IN MATERIA SANZIONATORIA (1D0101)	**90**		**6886**	6197,4
	I1) Monitoraggio qualità servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction - risultato atteso: non inferiore a tre (scala da uno a sei) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a tre (scala da uno a sei) sull'attività del mediatore.	100			

	I2) Monitoraggio dell'attività di mediazione svolta presso la sede di Viareggio in applicazione delle linee guida adottate nel 2015; eventuale revisione delle soluzioni organizzative adottate; addestramento di ulteriori tre mediatori rispetto all'anno precedente per la verbalizzazione degli incontri senza l'assistenza della segreteria.	100			
	I3) Svolgimento di un modulo di 9 ore di aggiornamento per mediatori, ai sensi dell'art. 18, co. 2, lett. g, del D.M. 18 ottobre	100			
	I4) Azione di promozione della mediazione: organizzazione di un seminario sul tema dell'accertamento dell'usucapione in mediazione; campagne via e-mail sul nuovo Regolamento di mediazione e sulle ulteriori iniziative per il miglioramento del servizio che verranno adottate nel corso dell'anno	50			
	I5) Redazione di una bozza di Criteri direttivi in materia sanzionatoria.	100			
12	RiIORGANIZZAZIONE E BENESSERE ORGANIZZATIVO (3A0101)	**100**		**7323,2**	**7323,2**
	I1) rispetto delle scadenze delle diverse denunce di gestione economica del personale (Inail, CU, conto annuale, modello 770, stipendi, conguaglio fiscale, denunce contributive	100			
	I2A) realizzazione di due azioni di miglioramento del benessere organizzativo	100			

13	POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALL'UTENZA IN MATERIA DI PROPRIETA' INDUSTRIALE (1E0101)	**100**		**5606,08**	**5606,08**
	I1) La capacità organizzativa e tecnica degli addetti sarà determinante per consentire all'ufficio di affrontare una complessa fase di transizione verso un'attività di supporto ed assistenza. La verifica dei risultati sarà realizzata con gli strumenti di customer normalmente utilizzati nella P.A. .	100			
14	POTENZIAMENTO DELLE RISORSE UMANE DESTINATE ALL'ATTIVITA' METROLOGICA (OB. N. 2 PASQUINI - GRANUCCI)	**100**		**5337,05**	**5337,05**
	La capacità organizzativa e tecnica degli addetti sarà determinante per consentire all'ufficio di affrontare una complessa fase di transizione verso un'intensificazione dell'attività di vigilanza. In particolare sarà necessaria una formazione pratica per i nuovi ispettori metrici, che dovrà esercitarsi con l'assistenza dell'agente metrico. I risultati saranno verificabili in termini numerici, sia come verifiche che ispezioni dei nuovi ispettori metrici.	100			
15	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI INTERVENTO PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO (1B0101)	**100**		**6033,4**	**6033,4**
	I1A) Redazione di una bozza del modello (sulla disponibilità informativa) entro marzo, da definire compiutamente entro la fine dell'anno con la revisione dell'impostazione e del contenuto delle pubblicazioni in formato elettronico “Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2015” e “Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2015”, e dei documenti di programmazione dell'Ente.	100			
	I2) Restyling informatico e grafico del sito www.luccaimprese.it	100			
	I3) Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati statistici tramite l'accesso telematico e il riutilizzo (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica, comprensiva di azioni di sensibilizzazione per la relativa fruizione.	100			

16	MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO ALL'UTENZA DELL'AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA (2A0101)	**100**		**86743,07**	**86743,07**
	REGISTRO IMPRESE				
	I1) INDICATORI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA DEL 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 31.01.2017)	100			
	I2) INDICATORI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA DEL 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)	100			
	I3) Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2015 (n. pratiche al 31/01/2016 pari a 75): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2015 deve essere nullo; - al 31/12/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2016 deve essere nullo.	100			
	I10+I11) Realizzazione di n. 1/2 azioni di miglioramento sulla firma digitale e realizzazione di uno studio di fattibilità per creazione di uno sportello di assistenza alla domanda della identità SPID.	100			
	GRUPPO ARTIGIANATO				
	INDICATORI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA DEL SERVIZIO :Tempo medio di evasione pratiche gruppo artigianato. Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2016)	100	1,3 giorni. Vedi relazione allegata		
	I4) INDICATORI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITA DEL 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	100			
	GRUPPO ALBI E RUOLI				
	I8) Prima adozione prodotto sw "Cert'ò" per il rilascio dei certificati di origine (in sostituzione del prodotto IB-Soft) e conseguente riorganizzazione del servizio sia in cartaceo che telematico (Primo avvio rilascio certificati cartacei entro gennaio; primo avvio certificati telematici entro il 31.12.2016).	100			

	INDICATORI COMUNI REGISTRO IMPRESE, ARTIGIANATO, ALBI E RUOLI				
	I6) Azione conseguente alla dismissione del call center registro imprese: partecipazione di ogni addetto ad almeno n. 2 iniziative di formazione/autoformazione sulle materie oggetto di richiesta telefonica con maggiori criticità (relazione sulle attività svolte).	100			
	I9A) Formazione degli addetti sul regolamento in materia di sanzioni amministrative ed adeguamento alla nuova procedura Riduzione costi del call center	100			
	INDICATORI COMUNI ARTIGIANATO e ALBI E RUOLI				
	I5) Adozione di una procedura operativa sui controlli effettuati d'ufficio sulle SCIA (alla luce delle più recenti modifiche normative in materia e considerati alcuni applicativi utilizzati per lo svolgimento dei controlli) - entro il 30 maggio	100			
17	PROMOZIONE DELLA QUALITA' DEI DATI DEL REGISTRO IMPRESE (2B0101)	**100**		**7159,68**	**7159,68**
	REGISTRO IMPRESE				
	I1) Avvio standardizzato dei controlli d'ufficio sulle pec . Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 900 posizioni errate. (Report finale sulle attività realizzate)	100			
	I3) 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 della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	100			
	I8) Rapporto di collaborazione con gli addetti del tribunale per facilitare il flusso delle informazioni relative alle procedure fallimentari (Relazioni sulle occasioni di intervento tecnico puntuali)	100			

	GRUPPO ARTIGIANATO				
	I4) Avvio e completamento dell'istruttoria per la cancellazione d'ufficio per non meno di 20 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	100			
	I7) Adesione al progetto qualità promosso da Infocamere e Unioncamere in materia di omesso deposito bilanci	100			
	GRUPPO ALBI E RUOLI				
	I2) Prima predisposizione della procedura per la revisione a seguito della attuazione della direttiva servizi.Revisione dei soggetti che esercitano l'attività di mediazione che hanno presentato la scia nell'anno 2012 (ca 30 posizioni) le posizioni attualmente revisionabili risultano allo stato risultano essere solo 10 , ma comunque per il 2016 il vero lavoro consistente sarà implementare la procedura, non normata e tutta da definire. I numeri verranno nei prossimi 2 anni	100			
	I5) Inserimento nell'archivio Arca (a seguito di revisione con confronto regione) del ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea (dal n. 1 al n. 420).	100			
	TOTALE RISORSE DERIVANTI DAI PROGETTI EX ART. 15 (€ 152.614,09)			**152.000**	
	PERCENTUALE COMPLESSIVA DI REALIZZAZIONE ANNO 2016	1684	**99,08**	**152.000**	**150.602**