

RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2018

Aggiornamento Luglio 2018

In conformità al regolamento di amministrazione
d.p.r. n. 254/2005



Camera di Commercio
Lucca



PREMESSA

Come noto nel mese di novembre 2016, con la definitiva approvazione e pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto Legislativo n. 219/2016, si è completato il quadro normativo che ha sancito la revisione del sistema camerale italiano. Il decreto infatti è stato emanato in attuazione dell'art. 10 della Legge n.124/2015, per il “riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura previsto”.

Il punto d'arrivo del disegno del Legislatore è stato definitivamente sancito dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 8/08/2017 “Rideterminazione circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove Camere di commercio e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale”, in forza del quale sono definite in numero di 60 le nuove Camere di Commercio. Il Decreto ministeriale, oltre a confermare le circoscrizioni territoriali già costitutesi secondo i principi della riforma (art. 1, comma 2), ha stabilito l'istituzione delle Camere di Commercio indicate nel relativo allegato B, mediante accorpamento di quelle preesistenti ed ha disposto, per ciascuna nuova Camera dell'allegato B: denominazione, sede legale e sedi secondarie, con contestuale nomina del commissario ad acta per ciascun procedimento di accorpamento (art. 1, comma 3). Le nuove Camere di commercio previste nell'allegato B sono costituite a decorrere dalla data di insediamento dei relativi nuovi consigli camerali, le cui procedure di costituzione devono essere avviate da ciascun commissario entro 120 dall'entrata in vigore del Decreto (19 settembre 2017).

In forza del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, quindi, la Camera di Commercio di Lucca viene accorpata, unitamente a quella di Pisa e di Massa Carrara, nella Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della Toscana Nord-Ovest con sede legale presso l'attuale sede secondaria di Viareggio; il commissario ad acta è la Dr.ssa Cristina Martelli, Segretario Generale della Camera di commercio di Pisa.

Il D. Lgs. 219/2016 ha riformulato la possibilità per le Camere di variare la misura del diritto annuale fino ad un massimo del 20% sulla base di programmi e progetti condivisi con la Regione di riferimento ed aventi lo scopo della promozione dello sviluppo economico e dell'organizzazione dei servizi; il MISE, su richiesta di Unioncamere, valutata la rilevanza dei programmi e progetti nel quadro delle politiche strategiche nazionali autorizza l'aumento.

Il D.M. 22 maggio 2017 ha autorizzato per il triennio 2017/2019, quindi, l'incremento del diritto annuale fino al 20%, per i primi progetti presentati dalle Camere di commercio, che riguardano: il programma Industria 4.0; quelli in materia di sviluppo e promozione della cultura del turismo; quelli di internazionalizzazione delle imprese e quelli di alternanza scuola lavoro.

Per il 2018 la Camera di Lucca ha presentato 3 linee di progetto sul tema dell'Impresa 4.0, dell'Alternanza scuola lavoro e della Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo, per l'ottenimento dell'autorizzazione all'incremento della misura del diritto annuale.

Considerato che il 9 marzo u.s. Unioncamere ha comunicato che in data 2 marzo 2018 il Ministro Calenda ha firmato il Decreto di autorizzazione all'aumento del 20% del diritto annuale per le CCIAA che ne hanno fatto richiesta, è necessario procedere ad un aggiornamento della Relazione Previsionale e Programmatica al fine di adeguarla alle prescrizioni della Circolare del MISE n. 0532625 del 5 dicembre 2017 che fornisce le indicazioni operative relative alle funzioni istituzionali e alle operazioni di gestione connesse all'incremento del diritto annuale.

Considerato, inoltre, che nel mese di aprile la Camera ha aderito ai progetti di sistema sul Fondo di Perequazione 2015-2016, si rende necessario inserire le relative risorse e coperture nei progetti 2018.

Pertanto, il presente documento, ha subito l'aggiornamento della programmazione 2018 nel mese di aprile per adeguarla alle prescrizioni del MISE in merito all'incremento della misura del diritto annuale, nonché alle operazioni necessarie per l'inserimento dei progetti/azioni del Fondo Perequativo.

Tenuto conto che nel mese di giugno ha avuto luogo la rilevazione semestrale dei risultati, si rende necessario procedere ad un ulteriore affinamento dei progetti annuali al fine di adeguarli alle mutate condizioni normative e socio economiche.

LA PROGRAMMAZIONE 2018

LA PROGRAMMAZIONE 2018

Dall'analisi dello stato di attuazione delle aree e degli obiettivi strategici dell'Ente definiti nel Programma Pluriennale 2015–2019, dalla conoscenza dell'evoluzione della realtà socio economica in cui si opera e dell'organizzazione interna nonché, in stretta coerenza con la programmazione regionale espressa nel Piano Regionale di Sviluppo (PRS), di seguito si delinea l'aggiornamento del programma di attività 2018 della Camera con l'indicazione delle relative risorse.

AREA STRATEGICA 1

Competitività del territorio

CONTRIBUTI/RICAVI/INCREMENTO 20% DIRITTO ANNUALE 2018 € 79.000,00

COSTI ESTERNI 2018 € 43.550,00

AREA STRATEGICA 2

Servizi alle imprese

CONTRIBUTI/RICAVI/INCREMENTO 20% DIRITTO ANNUALE 2018 €1.319.900,00

COSTI ESTERNI 2018 €1.421.400,00

AREA STRATEGICA 3

Competitività dell'Ente

CONTRIBUTI/RICAVI/ INCREMENTO 20% DIRITTO ANNUALE 2018 € 5.200,00

COSTI ESTERNI 2018 € 84.400,00

di cui investimenti € 18.000,00

TOTALE BUDGET 2018

CONTRIBUTI/RICAVI/INCREMENTO 20% DIRITTO ANNUALE 2018 €1.404.100,00

COSTI ESTERNI 2018 €1.567.350,00

di cui investimenti € 18.000,00

I PROGETTI 2018

NELL'AMBITO DEGLI OBIETTIVI E PROGRAMMI STRATEGICI 2015 – 2019

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

CONTRIBUTI/RICAVI/+20% DA 2018 € 79.000,00 COSTI ESTERNI 2018 € 43.550,00

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.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00

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.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
2.000,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00

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.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
33.050,00	64.000,00	0,00

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...).

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
3.500,00	15.000,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
5.000,00	0,00	0,00	0,00

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Totale costi esterni area strategica 1 anno 2018:	€ 43.550,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA area strategica 1 anno 2018:	€ 79.000,00

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.

Totale costi esterni obiettivo strategico 1A anno 2018:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 1A anno 2018:	€ 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report
- 2) Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo

Non sono previsti progetti specifici per quest'anno, l'attività è inserita come azione specifica nel progetto nel progetto 1B0101.

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.

Totale costi esterni obiettivo strategico 1B anno 2018:	€ 2.000,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 1B anno 2018:	€ 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

- 1)** Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della CCIAA (open data); progettazione di sviluppi ulteriori.
- 2)** ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
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.
Progetto 1B0101	Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
CdC	C209 Studi e Statistica
Descrizione del progetto	<p>1) Revisione della Relazione annuale sulla situazione economica provinciale, con l'introduzione di una panoramica sulle principali politiche di sviluppo economico regionali e locali sull'area Lucca-Pisa-Massa Carrara, da inserire anche nei documenti di programmazione dell'ente; ampliamento dell'analisi economico-statistica sinora condotta sulla sola provincia di Lucca alla nuova area Lucca-Pisa-Massa Carrara, attraverso una prima illustrazione delle caratteristiche economiche dell'area, l'individuazione e l'integrazione di fonti informative omogenee e confrontabili.</p> <p>2) Nel corso dell'anno si prevede di proseguire la collaborazione con altri enti della provincia, in particolare con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Lucca e con il sistema scolastico provinciale, anche attraverso la realizzazione e promozione di nuove forme di diffusione e valorizzazione dell'informazione economica relativa al territorio provinciale.</p> <p>3) Il Codice dell'Amministrazione Digitale, all'art.52, detta previsioni relativamente alle modalità di accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni. La Camera di Commercio intende dare attuazione alle politiche nazionali previste dall'Agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico attraverso un processo di produzione e rilascio dei dati pubblici standardizzato e interoperabile (Open Data). Nel 2017 l'Ufficio ha dato avvio al processo di pubblicazione di informazioni statistiche in formato open sul portale Open Toscana della Regione Toscana; si rende pertanto necessario l'ampliamento delle informazioni pubblicate e la realizzazione di azioni di sensibilizzazione per la fruizione.</p> <p>4) Nel corso del 2017 l'Ufficio ha messo a punto un sistema informatico per la raccolta di dati statistici presso le imprese (metodologia CAWI), attraverso il quale svolgere indagini statistiche presso le imprese. Sulla base dell'esperienza maturata nel 2017 sarà necessario procedere alla messa a punto delle fasi di rilevazione, elaborazione, analisi, commento e diffusione dei risultati, eventualmente anche in collaborazione con altri Uffici statistica del Sistema camerale toscano che si rendano disponibili.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Revisione e aggiornamento dei contenuti delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca-Anno 2017", "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2017" con un primo ampliamento dell'analisi all'area Lucca, Pisa e Massa Carrara.
indicatore 1b)	In relazione ai documenti di programmazione dell'ente, predisposizione per la prima volta delle parti di competenza sulle politiche di programmazione economica comunitarie, nazionali, regionali e locali per l'area lucchese. Messa a punto di un sistema di ricerca delle informazioni necessarie per la futura predisposizione dei documenti di programmazione relativi all'area di Lucca, Pisa e Massa Carrara.
indicatore 2a)	Predisposizione di un progetto per la realizzazione di un incontro tra imprenditori aderenti al progetto Lucca Imprese di Tradizione e di Successo e gli Istituti scolastici del comprensorio lucchese, da svolgersi nell'anno scolastico 2018/2019, da presentare per l'approvazione all'Ufficio Scolastico Territoriale di Lucca e Massa Carrara
indicatore 2b)	Sviluppo e valorizzazione del progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo mediante l'inserimento di n.3 nuove imprese.

indicatore 3a)	Definizione della metodologia per la valutazione degli accessi all'area del portale Open Toscana riservata alla Camera di Commercio entro Aprile.	
indicatore 3b)	Valutazione e progettazione di ulteriori sviluppi entro Settembre	
indicatore 3c)	Realizzazione di azioni di promozione entro Dicembre.	
indicatore 4a)	Monitoraggio delle fasi di rilevazione, messa a punto del metodo di elaborazione dei dati, realizzazione delle elaborazioni, analisi dei risultati, commento e diffusione dei dati dell'indagine sul comparto manifatturiero provinciale.	
indicatore 4b)	Ideazione di una nuova azione di monitoraggio e di diffusione delle informazioni sul comparto manifatturiero provinciale, anche in collaborazione con gli Uffici Statistica delle CCIAA toscane, alla luce dell'esperienza acquisita.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con questo progetto si intende sviluppare la diffusione di dati e analisi statistico-economiche all'area di Lucca, Pisa e Massa Carrara. Sarà inoltre ampliata la disponibilità di dati statistico-economici, anche in formato aperto e rielaborabile per l'utenza, a una più ampia platea di soggetti: oltre agli stakeholder locali, saranno coinvolti anche alcuni istituti scolastici. L'analisi dei fenomeni osservati e delle politiche di programmazione avrà inoltre lo scopo di fornire utili informazioni a supporto delle azioni di intervento. L'utilizzo di nuove metodologie di raccolta dei dati statistici ridurrà il disturbo alle imprese e migliorerà la qualità dei dati raccolti.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Lo svolgimento delle attività previste dal progetto permetterà di proseguire anche per il 2018 nel monitoraggio dell'economia locale, che sarà ampliata all'analisi delle politiche di programmazione economica, e nella diffusione dell'informazione economica. L'utilizzo di nuove modalità di rilevazione consentirà una maggiore efficienza nel reperimento delle informazioni statistiche, con una riduzione di costi e tempi di rilevazione, così come del disturbo statistico per le imprese. La messa a disposizione di dati statistici in formato aperto (opendata) migliorerà la diffusione delle informazioni prodotte e ne renderà più agevole l'utilizzo da parte dell'utenza.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'Ufficio assumerà un ruolo sempre più determinante nella realizzazione delle attività previste dal progetto, che impegnerà gli addetti in tutte le attività legate allo svolgimento delle indagini statistiche, al reperimento dei dati, all'elaborazione, all'analisi dei risultati, alla predisposizione dei commenti, alla impaginazione per la pubblicazione in formato elettronico sul sito web e alla diffusione delle informazioni anche nel corso di incontri con gli istituti scolastici.</p>	
	Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	
	Si stima un impegno di circa 750 ore di una unità D e di circa 750 ore di una unità C.	
Azione complessa	Valorizzazione dell'informazione economica	
1B010101		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - Studi, ricerche di mercato e indagini	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	2.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	2.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti

Questo obiettivo strategico è stato eliminato a partire dal 2016 con delibera di Consiglio del 21/12/2015

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.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).
- 2) 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.

Totale costi esterni obiettivo strategico 1D anno 2018:	€ 33.050,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 1D anno 2018:	€ 64.000,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1D	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA
Progetto 1D0101	Diffusione degli strumenti ADR
CdC	C206 - Arbitrato e Conciliazione
Descrizione del progetto	<p>Tenuto conto del processo di accorpamento in corso con le Camere di commercio di Pisa e Massa, l'ufficio lavorerà alla modifica dei propri regolamenti, relativi allegati e prassi consolidate in materia di sanzioni, arbitrato e media-conciliazione al fine di armonizzarli con quelli delle altre Camere.</p> <p>Dal punto di vista della promozione delle procedure di giustizia alternativa, si cercherà di curare l'immagine e la qualità del servizio offerto attraverso ulteriori azioni di formazione dei mediatori e campagne di informazione/promozione.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Almeno 2 campagne di promozione/informazione sul servizio di mediazione e conciliazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelle degli anni precedenti
indicatore 2)	1 corso di aggiornamento per mediatori su particolari aspetti inerenti la gestione degli incontri (es. valore della controversia e redazione del verbale)
indicatore 3)	Predisposizione di una bozza di Regolamento uniforme in materia di arbitrato (ottobre)
indicatore 4)	1 corso di aggiornamento per gli iscritti nell'elenco degli arbitri (entro ottobre)
indicatore 5)	revisione dell'elenco degli arbitri
indicatore 6)	Inserimento nel portale del Ministero della giustizia dei dati relativi al credito di imposta per gli anni 2016 e 2017
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: la revisione dei Regolamenti e delle prassi che scaturirà dal confronto con i colleghi delle camere di commercio di Pisa e Massa costituirà l'occasione per l'ulteriore razionalizzazione delle procedure di mediazione, arbitrato e sanzionatoria.

	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: In particolare, per quanto riguarda la mediazione, la revisione potrà essere l'occasione per ridefinire gli standard di qualità del servizio di mediazione e di arbitrato, con particolare riferimento ai requisiti formativi degli arbitri e dei mediatori; per quanto riguarda il processo sanzionatorio, costituirà l'occasione per migliorare il coordinamento tra Ufficio sanzioni e ufficio Registro Imprese e per la più puntuale messa a fuoco di alcune problematiche controverse, come la notifica agli irreperibili, la quantificazione dell'importo della sanzione nelle ordinanze-ingiunzioni, l'individuazione dei soggetti da sanzionare per quanto riguarda le società, il recupero delle spese di procedimento non pagate.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: mantenere la centralità di ruolo acquisito nel corso degli anni dall'ente camerale nel campo delle ADR con riferimento agli altri organismi presenti sul territorio.</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>n. 100 ore per n. 1 unità D; n. 50 ore per n. 1 unità C Difficile ipotizzare una partecipazione agli obiettivi per l'altra unità C in ragione del ridotto numero di ore lavorate.</p>	
<p>Azione complessa 1D710101</p>	<p>Diffusione degli strumenti ADR</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi commerciali 312013 recupero spese postali per mediazione</p>		<p>1.500,00</p>
<p>313015 ricavi organizzazione corsi (corso aggiornamento arbitri)</p>		<p>2.500,00</p>
<p>313013 - ricavi da pratiche di conciliazione e arbitrato</p>		<p>60.000,00</p>
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		<p>64.000,00</p>
<p>325054 - Oneri postali e di recapito non contingentati</p>		<p>1.550,00</p>
<p>330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa</p>		<p>1.500,00</p>
<p>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</p>		<p>30.000,00</p>
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>0,00</p>	<p>33.050,00</p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>		<p>64.000,00</p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>		<p>33.050,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>33.050,00</p>	

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.).

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

- 1) Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.
- 2) Azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni.

Totale costi esterni obiettivo strategico 1E anno 2018: € 3.500,00

Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 1E anno 2018: € 15.000,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
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 CO ₂ , ecc.).
Progetto 1E0101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.
CdC	C208 - Brevetti e Funzioni ispettive
Descrizione del progetto	<ol style="list-style-type: none"> 1) Le azioni di contrasto della contraffazione saranno indirizzate alla promozione della cultura della Proprietà Industriale con interventi di alfabetizzazione nell'ambito dell'attività di alternanza scuola/lavoro. Inoltre saranno programmate azioni di tutela della legalità con organizzazione di eventi e diffusione di informazioni sempre per l'attività di anticontraffazione. 2) Adesione al Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato con la sottoscrizione della Convenzione UN/MISE per l'anno 2018 e attuazione degli interventi previsti. 3) Attivazione di una procedura di recupero crediti nei confronti degli utenti metrici. 4) Approntamento delle procedure e della modulistica relativa alle verifiche metrologiche in funzione dei nuovi adempimenti previsti dal DM 93/2017 e attuazione degli interventi di vigilanza sull'attività di verifica dei laboratori metrologici.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Almeno due incontri di informazione in ambito alternanza scuola lavoro secondo il progetto camerale predisposto dal servizio Promozione.
indicatore 1b)	Almeno un seminario in materia di anticontraffazione e Proprietà Industriale.
indicatore 2)	Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2018.
indicatore 3)	Preparazione della documentazione necessaria a predisporre i Ricorsi per Ingunzione di Pagamento per almeno 30 posizioni.
indicatore 4)	Attività di vigilanza metrologica: almeno 10 controlli su strumenti verificati dai laboratori metrologici in base al DM 93/2017, di cui 5 con comunicazione preventiva di verifica e 5 a campione. 10 controlli su strumenti di pesatura verificati dai laboratori merceologici in base alla nuova normativa sopra citata.
indicatore 5)	Revisione completa del Registro degli Assegnatari del marchio di identificazione dei metalli preziosi
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Migliorare le conoscenze degli studenti in materia di Proprietà Industriale, disciplina che di norma non rientra nei piani formativi scolastici. Le azioni di formazione/informazione per una maggiore sensibilità sia dei consumatori che dei distributori in materia di anti-contraffazione. L'attuazione del Piano di Vigilanza nei settori indicati dalla convenzione UN/MISE.
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Le attività di formazione ed informazione in materia di Proprietà Industriale e anti-contraffazione migliorano la sensibilità degli operatori economici (imprese, consumatori e studenti) nel contrastare l'illegalità economica. L'incremento delle attività di sorveglianza, ispezione e vigilanza, affiancata o preceduta da azioni di informazione e formazione per gli operatori, avrà un impatto sul sistema economico in termini di maggiore consapevolezza nei confronti della sicurezza dei prodotti.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: 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. In particolare sarà necessaria un'attività di formazione per il personale dedicato alla vigilanza su i prodotti indicati nel Piano Annuale concordato da UN e MISE.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: n. 792 ore di n.1 unità di categoria D, n. 633 ore di 1 unità di categoria C (agente metrico), n. 530 ore di 1 unità di categoria C e n. 70 ore di 1 unità di categoria C.

Azione complessa 1E010101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
311000 - Diritti di segreteria	10.000,00	
TOTALE RICAVI	10.000,00	0,00
330049 oneri per servizi diversi di natura promozionale	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	
312005 - contributi da Unioncamere nazionale	3.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	3.000,00	
Azione complessa 1E710101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313021 - ricavi gestione servizi banche dati		2.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		2.000,00
325086 spese per banche dati estero	0,00	1.500,00
TOTALE COSTI	0,00	1.500,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	10.000,00	2.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	3.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	2.000,00	1.500,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	3.500,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.

Totale costi esterni obiettivo strategico 1F anno 2018: € 5.00,00
 Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 1F anno 2018: € 0,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1F	SPORTELLO LEGALITÀ PER LE IMPRESE PER LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ A TUTELA DI CONSUMATORI E IMPRESE.
Progetto 1F0101	Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e primo avvio di un percorso di uniformazione procedure con Cciao di MS e PI
CdC	Ufficio Sportello sovraindebitamento e violazioni amministrative
Descrizione del progetto	<p>Proseguirà il confronto con le Camere di Commercio di Pisa e di Massa sul regolamento in materia di applicazione della L. n. 689/81 (in materia di depenalizzazione) e sulla relativa modulistica anche per addivenire ad eventuali richieste congiunte di modifica sull'applicativo informatico di riferimento nonché su un possibile format condiviso di comunicazione (esempio sito).</p> <p>Si prevede inoltre il raggiungimento di un'adeguata formazione da parte del nuovo responsabile dell'ufficio con la collaborazione del funzionario già addetto alle attività sanzionatorie.</p> <p>Nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, Ordini professionali e Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura proseguirà l'attività dello sportello di prima informazione in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento (Legge n. 3/2012)</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Redazione documento di sintesi derivante dal confronto con il regolamento e/o la prassi di altre camere della Toscana entro giugno
indicatore 1b)	Redazione documento di sintesi derivante dal confronto con la sezione sanzioni dei siti di altre Camere per le eventuali modifiche migliorative del nostro sito – entro settembre
indicatore 1c)	n. 1 azione di comunicazione per invitare al pagamento della sanzione prima della emissione del ruolo entro dicembre

indicatore 1d)	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un pieno grado di autonomia, sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla gestione della L. 689/1981	
indicatore 1e)	Sperimentazione nuove modalità di monitoraggio delle attività dell'ufficio – relazione sugli esiti della sperimentazione	
indicatore 2	n. 1 azione promozionale dello Sportello	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEL SERVIZIO:</u>	
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> La prosecuzione del confronto con le altre Camere permetterà di individuare soluzioni migliorative dei rapporti con l'utenza	
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Il personale sarà impegnato nella lettura critica di altre realtà per individuare eventuali soluzioni migliorative delle modalità operative interne e dei rapporti con l'utenza	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 700 ore annue per 1 unità D e di circa 500 ore per una unità di C	
Azione complessa 1F010101	Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e primo avvio di un percorso di uniformazione procedure con Cciao di MS e PI	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - Studi, ricerche di mercato, indagini	5.000,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.000,00	

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

CONTRIBUTI/RICAVI/+20% DA 2018	€ 1.319.900,00
COSTI ESTERNI 2018	€ 1.421.400,00
INVESTIMENTI 2018	€ 0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
24.800,00	24.800,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
671.900,00	748.000,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
6.500,00	5.100,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
718.200,00	542.000,00	0,00

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 2 anno 2018: € 1.421.400,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 2 anno 2018: € 1.319.900,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

- 1) 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
- 2) Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente).
- 3) Elaborazione customer satisfaction su assistenza nell'erogazione di informazioni su procedimenti Registro Imp. (raggiungimento almeno livello 3,5 su valutazione da 1 a 5.)

Totale costi esterni obiettivo strategico 2A anno 2018: € 0,00

Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 2A anno 2018: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2A	Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
Progetto 2A0101	Miglioramento del servizio all'utenza
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) ideare/realizzare iniziative volte a semplificare l'attività degli utenti ed in particolare:</p> <p>a) promuovere presso l'utenza in collaborazione con i comuni della provincia l'utilizzo della procedura che consente l'inoltro contestuale alla Comunicazione Unica della pratica diretta al SUAP, anche nell'ottica di implementare anche in Toscana il fascicolo di impresa;</p> <p>b) attuare iniziative di digitalizzazione. A titolo di esempio promuovere presso l'utenza la diffusione dello SPID, nonché di nuove forme di sottoscrizione digitale delle pratiche, sperimentare la bollatura digitale dei libri dell'impresa;</p> <p>c) gestire in modo efficace le novità in tema di Suap introdotte dalla c.d. "riforma madia" ed ,in particolare, la nuova modulistica unica da adottare nella presentazione delle Scia (introdotta dal d.lgs 222/1996);</p> <p>d) dare evidenza/formare gli utenti sulle procedure inerenti le pratiche degli Uffici.</p>

	<p>2) valorizzare il ruolo del registro delle imprese per promuovere presso l'utenza le competenze che la recente riforma attribuisce agli enti camerali con l'attuazione di iniziative formative e promozionali ad esempio sui temi dell'Avvio di impresa innovativa, della digitalizzazione del rapporto impresa- pa e dell'alternanza scuola lavoro, anche in collaborazione con altri uffici .</p> <p>3) Promuovere l' integrazione delle competenze dei gruppi di lavoro AR e AA</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI OS 2A - ind. 1	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 31.01.2019)
indicatore 2) RI OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2017 (n. pratiche al 31/01/2017 pari a): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2018 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2017 deve essere nullo; - al 31/12/2018 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2018 deve essere nullo.
indicatore 3) APE	Relazione in cui si dia evidenza della riorganizzazione dell'Ufficio Artigianato Protesti e Documenti Export al fine di riassorbire due unità di personale a tempo pieno attraverso una diversa organizzazione (Adozione Campionatore anche per controlli su pratiche artigiane e certificati di origine entro il 31 LUGLIO, una nuova gestione dei flussi di lavoro (unico Organigramma in Gedoc entro il 30 marzo) ed un ulteriore trasferimento di competenze reciproco (in materia di SCIA).
indicatore 4) APE	Dematerializzazione completa per la CCIAA del certificato di origine delle merci. Attivazione del servizio stampa in azienda entro il 31 dicembre
indicatore 5a) APE	progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): Partecipazione ai tavoli del sottogruppo regionale - almeno 2
indicatore 5b) APE	progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): realizzazione osservazioni su modulistica nazionale e predisposizione proposta modifica sito web entro 30/04
indicatore 5c) APE	Revisione Procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): Avvio delle nuove modalità con utenza entro il 30-10-2018
indicatore 6) APE	Organizzazione corsi bilanci (almeno 2)
indicatore 7) APE e RI	Analisi e progettazione di n. 1 iniziativa abilitante allo sviluppo delle competenze digitali e di semplificazione per l'utenza: realizzazione servizio a pagamento di presentazione pratica verifica dinamica dei requisiti per Agenti e Rappresentanti di Commercio previo, se necessario, rilascio della firma digitale e la promozione contestuale SPID. Presentazione proposta entro il 28 febbraio

<p>indicatore 8) RI</p>	<p>Sviluppo di almeno 2 iniziative in tema di digitalizzazione dell'utenza e nuove funzioni CCIAA: Spid /Libri digitali /altre forme di accesso digitale /partecipazione addetti ad attività formativa per favorire l'alternanza scuola lavoro</p>
<p>indicatore 9) RI</p>	<p>Relazione in cui si dia evidenza della organizzazione dell'Ufficio Registro Imprese al fine di supportare il Caposervizio nella realizzazione dell'ufficio AQI (Predisposizione modulistica antiriciclaggio e realizzazione collegamento con Agenzia Entrate entro 30 marzo 2018 + individuazione compiti addetti, compresa necessaria formazione, entro 30 aprile).</p>
<p>indicatore 10) APE e RI</p>	<p>Revisione dei verbali Ri e AA per semplificare il pagamento delle spese di procedimento attraverso un unico canale (quello dell'F23)</p>
<p>benefici attesi</p>	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> 1) si continuerà a promuovere anche in Toscana ed in effettivo la spedizione al SUAP contestualmente alla comunicazione Unica per semplificare le allegazioni cui è tenuta l'utenza e con l'obiettivo più ampio di realizzare una modalità pratica per dare attuazione al fascicolo di impresa ; 2) la diffusione degli strumenti di autenticazione e sottoscrizione digitale consentirà di rendere più agevole il passaggio alla digitalizzazione dei servizi verso le imprese secondo quanto stabilito dall'Agenda Digitale; 3) l'utenza potrà avere presso la CCIAA informazioni utili per la compilazione della modulistica unica di competenza del SUAP</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> 1) Anche per il 2018 sarà assicurata la formazione gratuita sui bilanci ad opera degli addetti nonostante le contrazioni di personale 2) L'integrazione delle funzioni dei gruppi AA e AR consentirà di gestire lo sportello AR, ma anche è rivolto a favorire la progressiva integrazione della risposta telefonica nonché la possibile redistribuzione di carichi di lavoro eccezionali quali la revisione degli agenti 3) La CCIAA sarà in grado di rispondere a tutti i livelli alle sfide che la riforma impone di gestire in sinergia tra uffici (start up- abilitazione utenza tecnologie digitali ecc).</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Tutte le attività verranno svolte nonostante la mancata sostituzione di un addetto dell'Ufficio Artigianato, Protesti e documenti export, cessato dal servizio. Si prevede uno sforzo notevole degli addetti a vari livelli sia nella progettazione (vedi azioni che favoriscono la digitalizzazione dell'impresa) sia nella formazione/autoformazione degli addetti (vedi integrazione delle funzioni) ed infine nella promozione dei nuovi servizi . Si sottolinea la difficoltà di promuovere la sperimentazione delle pratiche suap in Comunica stante la necessità di attuare forme di continua sollecitazione a vario titolo dei soggetti coinvolti : Regione , Comune Utenti sperimentatori.</p>
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO Si stima che il progetto coinvolga: 1 addetto categoria D per 20 % tempo lavorato pari ad ore 475 1 addetto cat. D part time al 91,60% per 30% tempo lavorato pari ad ore 436 8 addetti cat. C tempo pieno RI per 70 % tempo lavorato pari ad ore 1108 ciascuno 1 addetto cat. C RI part time al 72,66 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 805 1 addetto cat. C RI part time al 68,64 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 758 4 addetti cat. C tempo pieno Gruppo APE per 80% tempo lavorato pari ad 1187 ore cad. 1 addetto cat. C Gruppo APE part time al 83,33 % per 80 % tempo lavorato pari ad ore 1055 1 addetti cat. C a tempo pieno Gruppo AR per 20% tempo lavorato pari ad 263 ore cad. 1 addetto cat. C Gruppo AR part time al 91,67 % per 20 % tempo lavorato pari ad ore 290</p>

	1 addetto cat. B 3 Registro imprese per 40 % tempo lavorato pari a ore 630 1 addetto cat. B 3 Registro imprese per 30 % tempo lavorato pari a ore 475 1 addetto cat. B 3 Registro imprese per 10 % tempo lavorato pari a ore 160	
Azione complessa 2A010101	Miglioramento del servizio all'utenza	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

- 1) Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; monitoraggio dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide"
- 2) Ottimizzazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica al fine di perfezionare le attività intraprese
- 3) Monitoraggio qualità servizi: ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione degli errori

Totale costi esterni obiettivo strategico 2B anno 2018: € 24.800,00

Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 2B anno 2018: € 24.800,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2B	Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo
Progetto 2B0101	Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare il Registro Imprese
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Per l'annualità 2018 queste sono le linee di intervento previste:</p> <p>1) Azioni massive di manutenzione della pec Verifica posizioni invalide grazie alle liste predisposte da Infocamere come continuazione del procedimento di verifica della pec imposto dalla direttiva emanata dal Ministero che stabilisce controlli periodici, anche attraverso lo studio e l'applicazione degli automatismi eventualmente implementati da Ic.</p> <p>2) Eliminazione d'ufficio delle posizioni non più operative Avvio delle procedure per la revisione di coloro che svolgono l'attività di agenti di commercio prevista dalla direttiva servizi allo scopo di inibire l'esercizio dell'attività a chi attualmente sprovvisto di uno o più requisiti; Continuazione dell'opera di eliminazione delle posizioni Ri che presentano indici di inattività per impedire che l'incidenza di queste si incrementi nel tempo.</p> <p>3) Continuare nell'attività di allineamento dell'archivio RI e Agenzia delle Entrate al fine di creare una reale interconnessione tra i due archivi, sia in fase istruttoria che in fase di proattiva per favorire un miglioramento della qualità delle pratiche in entrata anche grazie all'utilizzo in modo consapevole del sito Ateco da parte degli utenti professionali ;</p> <p>4) Promuovere la qualità delle procedure inerenti l'aggiornamento d'ufficio del registro delle Imprese grazie all'avvio dell'utilizzo della piattaforma del Processo Civile telematico nella trasmissione delle pratiche al Giudice del Registro</p> <p>5) Azioni finalizzate all'accompagnamento, alla crescita e al potenziamento della "Camera di commercio digitale", in particolare allo scopo di far comprendere alle imprese le opportunità di utilizzazione di alcuni strumenti digitali (identità, firma, pagamenti e fattura elettronici, cassetto digitale e fascicolo elettronico)</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI e APE	Avvio e realizzazione di una procedura che consenta di intercettare le pratiche inviate da imprese con pec revocata allo scopo di chiedere una regolarizzazione e, in mancanza, cancellare d'ufficio la Pec. Avvio in effettivo entro il 30.06.2018
indicatore 2) RI	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 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 .
indicatore 3) APE	Conclusione procedimento di 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
indicatore 4) APE	Conclusione della Verifica Dinamica per i Mediatori avviata nel corso dell'anno 2017 (gestione di circa 90 procedure di revisione ancora in corso al 31/12/2017 fino all'adozione del provvedimento di inibizione dell'attività, se necessario)
indicatore 5) APE e RI	Promozione ed avvio entro il 31/12/2018 dello sportello assistenza qualificata alle imprese che sono tenute a svolgere l'adempimento della verifica dinamica per gli agenti , iniziativa per promuovere la qualità dei dati al contempo favorendo la digitalizzazione degli utenti
indicatore 6) RI	Attivazione Piattaforma Processo Civile Telematico per la trasmissione delle istanze al giudice del registro
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Gli archivi saranno implementati e risulteranno nel complesso qualitativamente migliori. Grazie alle verifiche sul codice di attività le visure recheranno minori incongruenze tra codice di attività, relativa declaratoria e descrizione effettiva dell'attività . Lo sviluppo di procedure telematiche per la gestione dei procedimenti d'ufficio assicura una maggiore tempestività e celerità nella definizione delle pratiche.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> La manutenzione dell'archivio delle pec erronee consentirà una notevole riduzione dei tempi di gestione della comunicazione con l'utenza, visto che stanno aumentando via via le segnalazioni in merito e la richiesta di adozione di provvedimenti è molto pressante. Gli utenti hanno sempre più dimostrato di apprezzare gli interventi operati in passato dal Ri per indurre una corretta codifica dell'attività, così da poter esibire una visura corretta e comprensibile. La prima sperimentazione ha evidenziato come l'utenza sia veramente interessata ad un allineamento tra i due archivi Gestire la revisione tempestivamente consentirà alla CCIAA di incrementare i diritti di segreteria. Passare ad una procedura di e government per gestire i rapporti con la segreteria del giudice del registro porterà risparmi notevoli sia per la riduzione delle stampe sia per la riduzione delle ore che addetti del ri impiegano nella trasmissione degli atti al tribunale.</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Gestire la qualità dell'archivio in merito alle Pec è una attività molto onerosa in generale perché implica una ponderosa attività di trasmissione dati alla cancelleria del giudice del registro, nonché molteplici controlli successivi. L'attività di revisione quest'anno sarà numericamente più gravosa per di più gravando su di un ufficio che si sta riorganizzando nelle attività un carico di lavoro che solo attraverso forme di straordinario potrà essere assorbito. L'avvio dell'utilizzo della PCT potrebbe essere problematico da gestire , considerato che lo stesso è tarato per l'utilizzo con avvocati e non con PA</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO 1 addetto cat. D part time al 91,60 % RI per 25 % tempo lavorato pari ad ore 396; 1 addetto categoria D -AR e AA 30% tempo lavorato pari ad ore 475 8 addetti cat. C tempo pieno RI per 15 % tempo lavorato pari ad ore 237 cad. 1 addetto cat. C - R. imprese PT al 72,66 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 172 1 addetto cat. C - R. imprese PT al 68,44 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 162 Tutti gli addetti cat. B - R. imprese per 0,2 % tempo lavorato pari ad ore 3 ciascuno 4 addetti cat. C tempo pieno AA per 13 % tempo lavorato pari ad ore 205 ciascuno 1 addetto cat. C Gruppo AA PT al 83,33 % per 13 % tempo lavorato pari ad ore 171 1 addetto categoria C tempo pieno AR per 30 % tempo lavorato pari ad ore 475 1 addetto cat. C AR part time al 91,67 % per 30 % tempo lavorato pari ad ore 430	
Azione complessa 2B010101	Promuovere la qualità dati del Registro imprese	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	
325078 Oneri per elaborazioni informatiche specifiche (progetto F.P. - esternalizzazioni in occasione di particolari campagne per rilascio cns e spid)	2.500,00	
325096 (progetto al F.P.)	12.300,00	
330040 (progetto al F.P.)	4.000,00	
330041 (progetto al F.P.)	6.000,00	
TOTALE COSTI	24.800,00	0,00
312003 - Contributi Fondo Perequativo	24.800,00	
TOTALE CONTRIBUTI	24.800,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	24.800,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	24.800,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	24.800,00	

Servizi di tipo promozionale

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

- 1) Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
- 2) Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
- 3) Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.
- 4) Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.

Totale costi esterni obiettivo strategico 2C anno 2018:	€ 671.900,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 2C anno 2018:	€ 748.000,00
Totale investimenti obiettivo strategico 2C anno 2018:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA
Progetto 2C0101	Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende i servizi tecnici di supporto alla creazione d'impresa e allo start up erogati dagli sportelli camerali, sia direttamente che tramite la collaborazione del Polo Tecnologico Lucchese. I servizi erogati riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le procedure burocratiche e le informazioni di 1° livello per l'avvio di impresa, i finanziamenti locali, nazionali ed internazionali; - le iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti e di altre novità normative; - l'affiancamento one to one per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan (servizio attivo su bando, pubblicato nel 2017); - l'assistenza in aula per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan per progetti, bandi, concorsi indetti dalla Camera di Commercio o dal Polo Tecnologico, anche nell'ambito dell'attività di scouting da questo esercitata; - l'organizzazione di corsi di job creation trasversali o settoriali. <p>Il progetto comprende anche altri servizi tecnici diretti a sostenere lo start up d'impresa ed organizzati con il Polo Tecnologico: in particolare ci si riferisce all'attività di scouting, all'operatività dei servizi camerali lanciati nel 2015 e adattati alle esigenze delle start up innovative, all'organizzazione dei corsi di job creation presso la sede del Polo Tecnologico nell'ambito del calendario unico eventi, al rafforzamento del network tra imprese, alla comunicazione delle iniziative sull'innovazione.</p> <p>Il progetto riguarda infine la gestione del Club Orienta e la partecipazione, in sinergia con la Fondazione ISI di PISA, al Club imprese innovative.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	(PP) Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 5 percorsi di job, da svolgersi al Polo e, su richiesta dello sportello Informagiovani, a Viareggio o Pietrasanta.

indicatore 2)	(PP) Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: collaborazione nella organizzazione e nella promozione di almeno 3 eventi.	
indicatore 3)	(PP) Presentazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente entro marzo e report a fine anno.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con questo progetto si punta a rafforzare il ventaglio di servizi tecnici erogati per sostenere l'avvio d'impresa per attività tradizionali ed innovative. E' proprio nell'ambito dell'innovazione che si rafforza la collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese e che si tende a raggiungere i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento dell'operatività degli sportelli camerale presso il Polo Tecnologico; - reciproco scambio di informazioni per l'attività di scouting finalizzato ad accelerare la nascita di nuove imprese innovative; - rafforzamento dell'attività di networking tra imprese tradizionali ed innovative, anche con l'organizzazione congiunta di seminari ed eventi ad hoc e con la gestione del calendario unico eventi; - velocità nella risposta ai fabbisogni dell'aspirante imprenditore o dell'impresa. <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</p> <p>I servizi e l'assistenza tecnica per lo start up e lo sviluppo d'impresa sono rafforzati come competenza e funzione istituzionale riconosciuti al sistema camerale. In termini di miglioramento di servizi resi all'utenza, i vantaggi e i benefici sono sintetizzabili in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottimizzazione dei tempi di risposta ai quesiti/fabbisogni; - qualità della risposta resa dagli uffici camerale competenti; - gratuità dei servizi di 1° livello. <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</p> <p>I servizi tecnici erogati per sostenere l'avvio d'impresa sono organizzati ed erogati in stretta sinergia con il Polo Tecnologico e il sistema d'incubazione. Ciò presuppone uno stretto collegamento operativo di realtà diverse (ente pubblico, incubatore) e di personale interno con orari e modalità di lavoro differenti e con procedure amministrative diverse.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 25%, 1D 25%, 2C 25%	
Azione complessa 2C010101	Servizi tecnici per la creazione, lo start up e lo sviluppo d'impresa	
	330040 - Seminari	2.000,00
	330049 - Club Imprese innovative	3.000,00
	330049 - Sportello di assistenza tecnica per l'avvio e lo sviluppo d'impresa	7.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	2.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	10.000,00	
TOTALE COSTI	12.000,00	
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	5.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	5.000,00	

Azione complessa 2C010103	Corsi di job creation per il sostegno allo start up d'impresa	
	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione attività formativa	33.000,00	
TOTALE COSTI	33.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	27.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	27.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	32.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	45.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	45.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0104	Innovazione e trasferimento tecnologico
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	<p>Lo sviluppo tecnologico è da tutti considerato uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si prevede inoltre di rafforzare il ruolo di coordinamento delle attività di scouting, di networking e di animazione e dei servizi resi dagli incubatori alle imprese del territorio. Lo scouting per il PTL si configura come attività continuativa, che ha il duplice obiettivo di aumentare la visibilità del Polo quale soggetto deputato ad attrarre ed insediare progetti innovativi e di creare ulteriori opportunità di sviluppo dell'innovazione anche in ambiti settoriali tradizionali. L'attività di networking è declinata in tre ambiti strategici per le start up: networking commerciale, per favorire l'incontro tra domanda e offerta di innovazione, tra imprese del Polo e imprese del territorio; networking tecnologico proattivo nei contesti universitari e della ricerca; networking finanziario, esercitato attraverso la presentazione di progetti imprenditoriali ad investitori/veicoli di investimento (seed capital/Venture Capital).</p> <p>L'attività di animazione comprende gli eventi presenti nel calendario unico, svolti in collaborazione con la CdC, in particolare i corsi di job creation, gli innovation Lab e i Living lab che il Polo dovrà organizzare nell'ambito del progetto transfrontaliero Retic. Anche il tema dell'alternanza scuola lavoro favorisce la collaborazione tra CdC e PTL, soprattutto per le potenzialità di utilizzo del videogame start & up creato nell'ambito del progetto Retic. I servizi dedicati all'innovazione sono quelli di networking, già elencati, e quelli relativi all'assistenza qualificata ai progetti innovativi svolta dallo SNI della CdC, al quale attinge anche il Polo Tecnologico e il cui obiettivo è quello di fornire un qualificato supporto per la definizione del progetto imprenditoriale e del modello di business, con un preciso orientamento all'innovazione.</p> <p>Il PTL procederà inoltre alla sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici costruiti con la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Verrà proseguita l'attività di ricerca di nuove start up da inserire all'interno dell'incubatore in previsione della fine del percorso da parte di imprese già insediate, inoltre si darà collaborazione al Comune di Capannori per il popolamento del relativo incubatore.</p> <p>Continueranno le attività previste dal progetto Retic vinto sul bando comunitario del programma transfrontaliero Italia-Francia Marittimo e si valuterà l'opportunità di partecipare ad ulteriori bandi.</p> <p>Si parteciperà ai lavori della Commissione dei Poli Tecnologici della Costa per contribuire alla definizione di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione.</p> <p>Prosegue il sostegno alle attività dell'Organismo di ricerca Lucense insediato in uno degli edifici del Polo Tecnologico.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 2C ind. 2	Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici operativi e avvio lavori di completamento per la restante parte dell'area compresa la realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa

indicatore 2) OS 2C ind 4	Controllo sul corretto adempimento delle attività a favore dell'organismo di ricerca Lucense disciplinate da specifici accordi.	
indicatore 3)	Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.	
indicatore 4)	Attivazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero nel rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>	
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u>	
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un continuativo impegno del SG	
Azione complessa 2C010401	Innovazione e trasferimento tecnologico	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	83.000,00	
TOTALE COSTI	83.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	78.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	78.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	78.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	83.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	83.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0105	ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto si riferisce alle iniziative che non rientrano nel progetto dell'aumento del diritto annuale e che, in termini di complementarietà, definiscono e completano il pacchetto di azioni avviate a supporto delle imprese e delle scuole. In base all'esperienza e alle attività che la Camera di Lucca ha svolto negli anni (percorsi di alternanza, Impresa in azione, Bootcamp etc.), in collaborazione con il sistema camerale toscano e con Unioncamere Nazionale (progetti del Fondo Perequazione) e alla luce delle competenze ridefinite dalla legge di riforma, il progetto è attuato mediante la collaborazione di soggetti pubblici (Regione, MIUR, ANPAL, Istituto scolastico regionale e provinciale, Unioncamere Nazionale e Unioncamere Toscana) e privati (associazioni di categoria e sistema delle imprese del territorio) per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'orientamento dei ragazzi verso l'autoimprenditorialità, con l'organizzazione di moduli formativi ad uso e consumo delle scuole del territorio, tenuti da esperti in avvio di impresa, da personale camerale per gli adempimenti amministrativi propri delle CdC, imprenditori che vogliono illustrare la loro esperienza con una testimonianza diretta, gli ordini professionali per gli adempimenti di carattere fiscale che caratterizzano l'avvio e la gestione dell'impresa; - il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con la Regione Toscana e l'ANPAL; - il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università; - altri progetti concordati con le scuole, i professionisti, le associazioni di categoria, come il progetto Concorso artigianato e scuola promosso e realizzato da Confartigianato e il progetto focalizzato sulla moda della Scuola Stagio Stagi di Pietrasanta, con la quale è stata attivata una collaborazione da parte del MuSA e di Lucca Intec. Il progetto comprende anche le azioni previste dal Fondo Perequativo che, se approvato, consentiranno di realizzare: - catalogo nazionale dei percorsi di qualità per l'Alternanza; - iniziative rivolte alle imprese che favoriscano l'incremento delle iscrizioni al RASL ed il conseguente supporto nel matching tra scuola e impresa.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	(PP) Alternanza scuola lavoro e orientamento all'autoimprenditorialità, organizzazione di moduli formativi base e/o avanzati e di moduli sui servizi camerale a favore dell'avvio di impresa: erogazione di almeno l'80% dei moduli rispetto alle richieste pervenute dalle scuole per l'anno scolastico 2017/2018.
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'occasione della ridefinizione delle competenze e funzioni camerale ha dato occasione per strutturare e potenziare un servizio, quello in tema di orientamento al lavoro e alternanza, prima svolto in concomitanza con progetti finanziati e coordinati dal sistema camerale toscano. L'insieme organico delle attività svolte rende alle scuole ed alle imprese un servizio prima inesistente, che consiste in: favorire il matching scuola-impresa, organizzare percorsi formativi di orientamento all'autoimprenditorialità per le scuole, promuovere il RASL presso imprese e scuole. Migliore comunicazione del servizio, in collaborazione con URE.

	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Possibilità di ricorrere a servizi (sportelli, seminari, workshop) prima non strutturati, possibilità di ricorrere ad un servizio prima non esistente, possibilità di aggiornamento costante ed in tempo reale anche attraverso un piano di comunicazione sui media organizzato con il supporto dell'Ufficio Ure.</p>	
	<p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale darà applicazione alle nozioni acquisite dai percorsi formativi di Unioncamere e dall'esperienza sul campo e dovrà coordinarsi con altri uffici per assicurare la realizzazione di azioni efficaci. In particolare gli uffici con cui coordinarsi sono: Registro Imprese per la tenuta del registro sull'Alternanza, Relazioni con l'esterno per l'attivazione e la gestione dei canali di comunicazione sia interni (sito, social) che esterni (media).</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	Capo Servizio 15%, 1D 25%, 2C 20%	
<p>Azione complessa 2C010502</p>	<p>Servizi di sostegno all'incontro tra domanda e offerta di lavoro e alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro</p>	
	330040 - Interventi di sistema progetto Fondo perequazione	14.500,00
	330049 - Interventi di sistema progetto Fondo perequazione	15.000,00
<p>Tipologia azione complessa</p>	istituzionale	commerciale
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	14.500,00	
330041 - Organizzazione e partecipazione a eventi, manifestazioni e convegni	500,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	13.100,00	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>28.100,00</p>	
Contributi Fondo Perequativo - 312003	30.000,00	
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>30.000,00</p>	
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>		
<p>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</p>	30.000,00	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>28.100,00</p>	
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>28.100,00</p>	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0107	ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D108 - Centro Orientamento al lavoro
Descrizione del progetto	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma. Il progetto tiene anche conto dell'esperienza che la Camera di Lucca ha maturato negli anni attraverso i percorsi di alternanza, i progetti condivisi con Unioncamere Toscana, come Impresa in azione, o di quelli svolti con altri soggetti camerale, come il Bootcamp, organizzato dalla ex Assefi (ora Fondazione ISI) o, ancora, di quelli svolti con alcuni organismi del territorio, come le associazioni di categoria (vedi progetto Concorso Artigianato e scuola). Con esso si perseguono due obiettivi, uno di breve ed uno di lungo periodo: diffondere e promuovere il "valore dell'Alternanza" verso tutti i soggetti effettivamente e potenzialmente coinvolti, e far diventare il sistema camerale il soggetto intermediario di riferimento fra mondo della scuola e mondo delle imprese. Per raggiungere queste due finalità, il progetto comprende un ampio ventaglio di interventi collegati alla scuola, al lavoro e all'autoimprenditorialità, che saranno svolti autonomamente o in sinergia con il sistema camerale toscano, e presuppongono un contatto diretto con il tessuto scolastico locale e con l'Istituto scolastico provinciale. Il progetto presuppone inoltre un percorso di confronto del sistema camerale toscano con la Regione, attraverso la costituzione di un tavolo di lavoro, al fine di evitare sovrapposizioni e spreco di risorse umane e finanziarie ed il coordinamento costante con il MIUR e l'ANPAL, svolto attraverso Unioncamere Nazionale.</p> <p>E' possibile riassumere il complesso ventaglio di attività, che saranno messe in campo durante l'anno, in quattro categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'art. 1 comma 41 della L. 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro; - il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL; - il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università; - la collaborazione per la realizzazione del sistema di supporto alla certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro. <p>All'interno di queste 4 aree, la Camera di Lucca darà attuazione a numerosi progetti, sempre con l'intento di raggiungere in modo costruttivo il maggior numero di ragazzi, di scuole e di imprese.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1)	(PP) Monitoraggio fabbisogni professionali, matching e RASL: attività di promozione e sensibilizzazione sul RASL e supporto al matching per le imprese e per le scuole al fine di alimentare il RASL: almeno 15 nuove iscrizioni di imprese.
Indicatore 2)	(PP) Progetto L'Alternanza è servita: progettazione ed erogazione delle 27 ore di formazione previste dal progetto, subordinatamente alla partecipazione allo stesso di almeno una scuola: entro giugno.
Indicatore 3)	Bando voucher ASL per le imprese: redazione bozza da inviare al dirigente entro 20 gg. dal ricevimento del modello regionale.
Indicatore 4)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto ASL sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.

benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La ridefinizione delle competenze e funzioni camerali ha dato occasione per strutturare e potenziare un servizio, quello in tema di orientamento al lavoro e alternanza, prima svolto in concomitanza con progetti finanziati e coordinati dal sistema camerale toscano. L'insieme organico delle attività svolte rende alle scuole ed alle imprese un servizio prima inesistente, che consiste in: favorire il matching scuola-impresa, organizzare percorsi formativi di orientamento all'autoimprenditorialità per le scuole, promuovere il RASL presso imprese e scuole. Migliore comunicazione servizio, in collaboraz. con URE.</p>	
	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Possibilità di ricorrere a servizi (sportelli, seminari, workshop) prima non strutturati, possibilità di ricorrere ad un servizio prima non esistente, possibilità di aggiornamento costante ed in tempo reale anche attraverso un piano di comunicazione sui media organizzato con il supporto dell'Ufficio Ure.</p>	
	<p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale darà applicazione alle nozioni acquisite dai percorsi formativi di Unioncamere e dall'esperienza sul campo e dovrà coordinarsi con altri uffici per assicurare la realizzazione di azioni efficaci. In particolare gli uffici con cui coordinarsi sono: Registro Imprese per la tenuta del registro sull'Alternanza, Relazioni con l'esterno per l'attivazione e la gestione dei canali di comunicazione sia interni (sito, social) che esterni (media).</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Capo Servizio 15%, 1D 25%, 2C 20%</p>	
<p>Azione complessa 2C010701</p>	<p>ALTERNANZA SCUOLA LAVORO</p>	
	<p>330040 - Progetto "L'alternanza è servita" e altri corsi di formazione e orientamento</p> <p>330049 - Certificazione delle competenze e altri servizi di orientamento</p> <p>330030 - Voucher alle imprese che partecipano ai percorsi ASL</p> <p>330031 - Progetti ed iniziative di terzi (Concorso Artigianato e scuola)</p>	<p>27.000,00</p> <p>27.000,00</p> <p>116.000,00</p> <p>20.000,00</p>
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		
<p>330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa</p>	<p>27.000,00</p>	
<p>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</p>	<p>27.000,00</p>	
<p>330030 - Contributi e trasferimenti a imprese</p>	<p>116.000,00</p>	
<p>330031 - Contributi e trasferimenti a Ass. e Ist. Sociali</p>	<p>20.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>190.000,00</p>	
<p>342001 - Accantonamento f.do svalutazione crediti increm. DA20%</p>	<p>72.400,00</p>	
<p>310007 - Diritto annuale incremento 20%</p>	<p>304.000,00</p>	
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE ENTRATE</p>	<p>304.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>190.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>190.000,00</p>	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LA DIGITALIZZAZIONE, LO START UP E LO SVILUPPO D'IMPRESA
Progetto 2C0108	PUNTO IMPRESA DIGITALE (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D109 – Centro Impresa Digitale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma. Il supporto ai processi di digitalizzazione delle PMI e la diffusione della cultura digitale, diventano funzioni prioritarie cui il MISE aggancia anche la possibilità di aumento del diritto annuale. Il Piano Industria 4.0, l'Agenda Digitale e gli altri programmi nazionali e regionali in materia di innovazione digitale rappresentano il quadro di riferimento nell'ambito del quale si inserisce il PID che, grazie alla capillare presenza sul territorio, consente di diffondere efficacemente iniziative e servizi in tutti i settori economici. La spinta verso il digitale, inoltre, si fonde con le azioni già svolte dal Polo Tecnologico Lucchese per l'innovazione, la creazione di start up e lo sviluppo d'impresa innovativa.</p> <p>Il sostegno all'innovazione si concretizza attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adozione di una strategia digitale per le PMI che riguardi tutte le componenti organizzative aziendali e il modello di business dell'impresa; - integrazione tra i vari attori coinvolti nel processo produttivo e diffusione di una «cultura e di una pratica del digitale» in tutti i settori e le dimensioni d'impresa; - integrazione con i programmi dell'Agenda Digitale ed i programmi per l'e-government; - realizzazione di interventi a carattere informativo e formativo indirizzati agli imprenditori e agli addetti; - organizzazione del PID; - interazione con Digital Innovation Hub, Competence Centre; - formazione e qualificazione del personale camerale. <p>Il PID, in particolare, opera attraverso alcuni strumenti specifici: oltre alla funzione di informazione e formazione, assiste le imprese nell'assessment della maturità digitale, le affianca con i digital promoter e con i digital mentor nel loro processo di digitalizzazione.</p> <p>Il tema del digitale è inoltre oggetto, già da anni, di numerosi interventi della Regione Toscana, con la quale andranno trovate le opportune sinergie, per evitare sovrapposizioni, favorire la complementarietà delle azioni interventi, ottimizzare le risorse umane e finanziarie.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Presentazione a Unioncamere, tramite apposita piattaforma AIDA, dei progetti di area legati all'aumento del Diritto Annuale (PID, Alternanza scuola-lavoro, Promozione cultura e turismo): entro gennaio.
indicatore 2)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto PID sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.
indicatore 3)	Avvio PID: predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari e inizio attività Digital promoter e Digital mentor per assessment digitale e personalizzazione bando voucher il tutto secondo le tempistiche e in base alle tematiche indicate dal UN. Report finale.
Indicatore 4)	Avvio PID: partecipazione al tavolo di lavoro regionale sul digitale finalizzato all'armonizzazione delle politiche e delle attività.



benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Avvio di un nuovo servizio complesso ed integrato con altri asset, destinato a tutte le filiere economiche ed a tutte le imprese a prescindere dalla loro dimensione organizzativa e strutturale, erogato a vari livelli, in modalità gratuita. I servizi potranno comprendere. I servizi sono raggruppati nelle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale; - Assistenza, orientamento e formazione sul digitale; - Interazione con gli Innovation Hub, con i Competence Center e con le altre strutture partner nazionali e regionali (es. associazioni, partner tecnologici, strutture ed iniziative regionali, laboratori, ITS, ecc.); - Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende speciali e le altre strutture del Sistema camerale. <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Progettazione ed avvio di un sistema di servizi gratuito a favore della digitalizzazione, che comprende assistenza, informazione, formazione, erogazione di voucher.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La complessità di questo progetto si ritrova su vari livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avvio di un nuovo servizio specializzato sul tema del digitale, integrato nell'organizzazione della camera ma con un proprio organigramma e con un possibile coordinamento anche a livello regionale, in cui sono presenti risorse professionali, materiali (locali ed attrezzature) ed immateriali (es. materiali video e multimediali, banche dati, library informative) necessarie alla realizzazione alla produzione dei servizi; - Integrazione con i temi di Agenda Digitale, una forte relazione tra le policy riguardanti l'orientamento, l'alternanza, l'istruzione tecnica superiore ed universitaria, il lifelong learning e quelle relative alla diffusione del digitale; - Al network di punti «fisici» si aggiunge quello della presenza in rete attraverso il ricorso ad un'ampia gamma di strumenti digitali che vanno da siti specializzati, forum e community, utilizzo dei social media; - Integrazione tra attività e personale camerale, Polo Tecnologico e MuSA, con verifica delle procedure amministrative da seguire. 	
	<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p> <p>450 h. - 1 risorsa D6 500 h - 1 risorsa C4</p>	
Azione complessa 2C010801	Punto Impresa Digitale	
	330030 - Voucher alle imprese	81.000,00
	330040 - Servizi formativi	20.000,00
	330049 - Altri servizi	80.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e Trasferimenti a imprese	81.000,00	
330040 - Oneri per organizzazione attività formativa	20.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	80.000,00	
TOTALE COSTI	181.000,00	0,00
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	72.400,00	
310007 - Diritto annuale incremento 20%	304.000,00	
TOTALE RICAVICOMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE ENTRATE	304.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	181.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	181.000,00	

OBBIETTIVO STRATEGICO 2D

Riaffermare il ruolo di “primo punto di contatto” tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

1) Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.

Totale costi esterni obiettivo strategico 2D anno 2018:	€ 6.500,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 2D anno 2018:	€ 5.100,00
Totale investimenti obiettivo strategico 2D anno 2018:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBBIETTIVO STRATEGICO 2D	IMPRESE ED ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
Progetto 2D0101	L'impresa nell'Europa: crescita e competitività
CdC	D107 – Politiche Comunitarie – Eurosportello
Descrizione del progetto	<p>Il progetto è volto a promuovere i programmi, le iniziative e le politiche dell'Unione Europea per le PMI, anche in rete con gli altri soggetti di sistema sia locali (tavolo operativo territoriale per la progettazione comunitaria) che europei e prevede la partecipazione a progetti comunitari per favorire la crescita e la competitività del sistema imprenditoriale. Il progetto sarà sviluppato in linea con i pilastri della strategia Europa 2020, che individua tre priorità strettamente interconnesse: crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva. Specifica attenzione sarà dedicata, secondo gli orientamenti comunitari, ai temi della cultura e della creatività, individuati come prioritari nel processo di globalizzazione e digitalizzazione. In concomitanza con il 60° anniversario dei trattati di Roma, il progetto rappresenta una preziosa occasione per sensibilizzare le imprese sui temi del Mercato Unico europeo e di evidenziare come l'armonizzazione non implichi solo obblighi di natura tecnica, ma rappresenti un'importante opportunità per la qualificazione e la valorizzazione delle produzioni. Gli interventi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nell'ambito del PO Italia Francia Marittimo, in collaborazione con Lucca Intec e con la Provincia di Lucca, la gestione del progetto Retic e la presentazione alla prossima call di una proposta che ne rappresenti la prosecuzione e lo sviluppo; - l'attività del tavolo di europrogettazione; - l'avvio dei lavori per la presentazione di un progetto che rappresenti il seguito di Retic. <p>Continuerà inoltre l'attività di primo orientamento, alerting, promozione e aggiornamento per le imprese su tematiche europee di particolare interesse, le cui aree prioritarie di intervento e i relativi obiettivi saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mercato Unico e Internazionalizzazione: per rafforzare la consapevolezza delle imprese circa le opportunità derivanti dalle politiche Ue e favorirne quindi la presenza qualificata sui mercati transfrontalieri e transnazionali; - Industria culturale e creativa: per valorizzare i settori culturali e creativi e favorire lo sviluppo di attività connesse, in primis quella turistica.



benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Per la progettazione comunitaria, la gestione diretta come capofila, in collaborazione con Lucca Intec, di un progetto trasfrontaliero, permetterà di mettere a sistema le azioni già svolte a livello locale per lo scouting e l'erogazione dei servizi alle imprese innovative. Per lo Sportello digitalizzazione, mantenimento del livello qualitativo dei servizi informativi e dell'assistenza one to one già impostati ed erogati nelle precedenti annualità e mantenimento della gratuità.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: per il progetto Retic, possibilità di usufruire, da parte di aspiranti imprenditori o imprenditori neo costituiti, dei servizi messi a sistema dal progetto, prima erogati con un respiro esclusivamente locale. In generale, per la progettazione comunitaria, possibilità di essere destinatari, diretti o indiretti, dei servizi messi a punto dalla partecipazione a progetti comunitari. Per lo Sportello digitalizzazione, possibilità di continuare a usufruire dei servizi informativi e dell'assistenza one to one già impostati ed erogati nelle precedenti annualità.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Per la progettazione comunitaria, la collaborazione a tre (CCIAA, Lucca Intec, Provincia) per la gestione di un progetto complesso di durata biennale nel ruolo di capofila, con le difficoltà che derivano dalla gestione amministrativa e finanziaria del progetto stesso e dalla gestione della parte più complessa del progetto per quello che riguarda il merito dello stesso. La complessità e grande quantità di contenuti perlopiù nuovi rende infatti ancora più difficile la gestione, così come lo sforzo di comporre ed arrivare alla sintesi delle differenti visioni dei partner.	
	Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	
	150 h - 1 risorsa PO; 350 h. - 1 risorsa D6; 450 h - 1 risorsa C4	
Azione complessa 2D010102	Progettualità e Cooperazione transnazionale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330049 - oneri per servizi diversi di natura promozionale	1.500,00	
TOTALE COSTI	1.500,00	0,00
312013 - Rimborsi e recuperi diversi (Retic)	5.100,00	
TOTALE CONTRIBUTI	5.100,00	
Azione complessa 2D010103	Strategie per il Mercato Unico	
	330040 - Seminari e incontri tecnici	5.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	5.100,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	6.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	6.500,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016-2018:

- 1) 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.
- 2) Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
- 3) Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
- 4) Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.

Totale costi esterni obiettivo strategico 2E anno 2018:	€ 718.200,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 2E anno 2018:	€ 542.000,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2018:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0101	Preparazione ai mercati internazionali e valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
Descrizione del progetto	<p>Il nuovo quadro legislativo ha eliminato la generica e trasversale funzione di promozione del territorio, attribuendo al sistema camerale precise e definite funzioni promozionali sul tema dell'internazionalizzazione e del sostegno ai mercati internazionali e vietando al contempo l'accompagnamento all'estero di PMI.</p> <p>Il progetto, che ricomprende le funzioni di cui all'Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) preparazione ai mercati internazionali, svolte direttamente o tramite Lucca Promos, si declina per la parte di competenza degli uffici camerale sul potenziamento dello sportello Sprint (assistenza di primo e secondo livello, info su eventi organizzati da Ice, Sace, Simest, organizzazione di corsi di formazione e seminari) e sulla preparazione delle imprese ai mercati internazionali attraverso seminari e corsi di formazione su temi specifici di interesse. Tra le azioni da svolgere, anche quelle collegate al progetto del Fondo Perequativo che, se approvato, consentiranno di realizzare azioni di scouting di imprese pronte ad aprirsi a mercati esteri ed azioni di supporto concreto all'export.</p> <p>Il progetto comprende inoltre le funzioni di cui all'Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d-bis) che, insieme a quelle previste nel progetto dedicato all'aumento del diritto annuale, in modo complementare, valorizzano le funzioni collegate alla valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: gli interventi legati alla valorizzazione del patrimonio culturale, in continuità con gli anni scorsi, riguardano la gestione e la promozione del MuSA, ovvero le azioni da svolgere nell'ambito della comunicazione (gestione del sito web e dei social), dell'organizzazione di eventi di animazione e promozione, di promozione commerciale della sala, di incremento delle aperture su prenotazione per visite di scuole, famiglie, gruppi. Sempre in ambito MuSA, prosegue l'allargamento della rete di alleati del MuSA, già avviata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta, Museo dei Bozzetti, la Versiliana, FAI etc., e su cui esistono spazi per lavorare con altri enti e organismi del territorio dedicati alla cultura (FCRLU, Fondazione Ragghianti etc.).</p> <p>Il progetto comprende infine a gestione diretta di alcune attività in collaborazione con la Fondazione Puccini (animazione didattica per scuole e per famiglie, marketing, gestione commerciale, comunicazione).</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	(PP) Revisione dell'impianto organizzativo dell'Ufficio, alla luce delle nuove competenze ex D.Lgs 219/2016 e dell'esigenza di redistribuire i carichi di lavoro: presentazione di una proposta al Dirigente che ricomprenda in particolare la redistribuzione dei compiti del MuSA e del Desco, entro gennaio.	
indicatore 2)	(PP) Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori): entro febbraio.	
indicatore 3)	(PP) Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività, entro dicembre.	
indicatore 4)	(PP) Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: revisione manifestazione Desco 2018, sulla scorta dell'esperienza dell'edizione 2017, attraverso la presentazione alla Giunta di una proposta: entro gennaio prima proposta, entro marzo seconda proposta, in base alle decisioni della Giunta.	
indicatore 5)	Preparazione ai mercati internazionali, organizzazione seminari e avvio dell'attività formativa, in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale) sulle tematiche inerenti la internazionalizzazione: progettazione e realizzazione di almeno 3 seminari e di 3 corsi di formazione.	
indicatore 6)	Art bonus: acquisizione conoscenze di base e predisposizione di una bozza di programma operativo da sottoporre al dirigente e alla Giunta, entro aprile.	
Indicatore 7)	Collaborazione per l'animazione e la promozione della Fondazione Puccini: organizzazione di almeno 5 eventi per le scuole e famiglie.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le nuove funzioni sul tema della valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo impongono una rivisitazione del pacchetto dei servizi che, da quest'anno, vede il rafforzamento delle azioni a favore delle filiere del territorio (lapideo, artigianale, etc.) e per la preparazione ai mercati internazionali vede l'organizzazione anche dei corsi di formazione oltre che dei seminari.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico per la preparazione ai mercati internazionali che quest'anno comprende anche i corsi di formazione, prima gestiti dall'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) che ne sostituiscono altre (promozione del territorio) svolte con esperienza e competenza dal personale camerale, comporta una fase di preparazione, training e formazione su temi nuovi. Ciò comporta anche l'elaborazione di piani di azioni, possibilmente concordati con gli enti ed organismi competenti. Necessaria inoltre la stretta collaborazione con il personale della Fondazione Puccini e la gestione amministrativa del MuSA con le procedure di Lucca Intec.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 30%, 1D 25%, 2C 20%	
Azione complessa 2E010101	Preparazione ai mercati internazionali - Sportello Sprint	
CdC	D102 Promozione Interna ed Estera	
	330040 - Corsi di formazione e seminari	12.000,00
	330049 - Iniziative Progetto Fondo Perequazione Sostegno all'export	20.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione seminari di attività formativa	12.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	20.000,00	
TOTALE COSTI	32.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	5.000,00	
Contributi Fondo Perequativo - 312003	20.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	25.000,00	

Azione complessa 2E710102	Valorizzazione integrata agroalimentare e turismo	
CdC	D102 Promozione Interna ed Estera	
	330041 - Il Desco	85.000,00
	330049 - Vetrina Toscana	30.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313027 - Ricavi org.ne fiere e mostre		100.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	100.000,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	0,00	85.000,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale		30.000,00
TOTALE COSTI	0,00	115.000,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (30.000 da FCRLU)	30.000,00	
312018 - Altri contributi e trasferimenti diversi (15.000 da Regione)	15.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	45.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	100.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	70.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	147.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	147.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	
Progetto 2E0102	Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2) lettera d-bis)	
CdC	G002 - Lucca Promos (Segretario generale)	
Descrizione del progetto	<p>Alla luce della recente riforma che ha rimodulato alcune funzioni ed inserito il divieto espresso di organizzare missioni all'estero da parte del sistema camerale, gli interventi in materia di internazionalizzazione da quest'anno si concentrano su azioni a favore della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, sulla collaborazione con organismi del territorio (Ass. Strade del vino) per la promozione e l'accoglienza turistica e per la valorizzazione delle filiere economiche territoriali, sulla organizzazione diretta di incoming di delegazioni estere sia settoriali che sul turismo, su incontri bilaterali e visite aziendali da parte di operatori stranieri. Si opererà in linea con il dettato normativo ed anche tenendo conto delle minori risorse disponibili, in rapporto di collaborazione con la programmazione prevista da Toscana Promozione, ICE, ENIT e con le Camere di Commercio italiane all'estero per le opportune analisi di settore, ricerche di mercato, selezioni e ricerche di contatti internazionali riguardanti i vari settori d' interesse e per un'efficace coproduzione delle missioni.</p> <p>Lucca Promos opera altresì a supporto del marketing territoriale, in particolare nel proseguimento del progetto riguardante la campagna promozionale 2017-2018 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di una campagna realizzata nel 2016 e nel 2017, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1a)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	
indicatore 1b)	Definizione eventuali possibilità di coproduzione con soggetti autorizzati alla promozione internazionale	
indicatore 2)	Conclusione della Campagna di promozione 2016/2017 e partenza della campagna 2017/2018.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Concentrazione degli interventi possibili in linea con il dettato normativo, in particolare rivolti alla preparazione delle imprese ai mercati esteri, sfruttando le professionalità interne presenti e i rapporti e le relazioni sviluppati negli anni con gli organismi del territorio per le varie filiere economiche di riferimento.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico concentrato su un minor numero di interventi. Servizi di base erogati in maniera gratuita.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) e il divieto di attuarne altre (missioni all'estero) impone una rivisitazione degli interventi e delle azioni da programmare e realizzare, un nuovo modo di organizzare alcuni servizi prima erogati direttamente, una maggiore sinergia con enti e organismi del territorio (Toscana Promozione, Consorzi turistici, ICE, Camere di Commercio italiane all'estero etc.). Continua la collaborazione nella campagna The Lands of Giacomo Puccini, tra il personale di Lucca Promos e quello dell'Ufficio URE.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente Area Promozione 15%; PO Promozione 20%; 2D 20% ciascuno; 2C 40% ciascuno	
Azione complessa 2E010201	Lucca Promos	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330030 - contributi e trasferimenti a imprese	370.000,00	
TOTALE COSTI	370.000,00	0,00
312008 contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	135.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	135.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	135.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	370.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	370.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0103	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	<p>Il 2013 per il MuSA rappresenta l'anno di effettivo avvio dell'attività promozionale del museo, attività centrata sui temi legati all'economia dell'intera filiera lapidea: le imprese, gli artisti, le grandi opere realizzate grazie alla professionalità dei laboratori e delle fonderie locali, presenti in alcune tra le più importanti collezioni di Musei pubblici e privati nel mondo, le gallerie d'arte. Il MuSA sviluppa la propria collezione artistica fruibile on line, avvia e anima i social network per valorizzare sia le collezioni virtuali che gli eventi di animazione, realizzati, questi ultimi, con la collaborazione di associazioni di categoria e altri organismi del territorio, comincia inoltre la raccolta delle basi scientifiche su cui verrà sviluppato il filmato che costituisce la collezione permanente. Nel 2016, su input della Giunta camerale, la struttura inizia ad operare per diventare economicamente più sostenibile. Si decide, quindi, di abbandonare il modello di business fino ad allora adottato, mettendo in campo azioni sinergiche tra loro, che puntano sull'esperienza e la professionalità delle risorse umane interne, dei contatti e delle relazioni maturati con le imprese e con gli artisti, di valorizzare i canali web e social per tutta l'attività di animazione virtuale e reale. Il core business del MuSA, a partire dal 2016, si focalizza su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza sul web attraverso una sempre più attenta gestione dei canali di comunicazione e di promozione del museo (messa on-line e gestione del web-site e delle funzioni social); - lancio della propria collezione permanente, costituita dal filmato La voce del marmo e dalla collezione di bozzetti Capitani coraggiosi, realizzata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta; - organizzazione diretta di eventi di animazione e promozione, con l'utilizzo di materiale di propria produzione (collezione permanente, video artisti, foto e immagini raccolte nel corso degli anni); - promozione della sala a livello commerciale, sia attraverso azioni di marketing diretto, sia attraverso l'organizzazione di educational che attraggano potenziali utilizzatori; - revisione delle tariffe di noleggio, avvicinate ai costi di mercato; - limitazione delle aperture libere per la visita della collezione permanente, a fronte della rilevata criticità legata alla posizione poco visibile del museo e agli elevati costi legati alla custodia con promozione delle aperture su prenotazione per visite guidate o in occasione di eventi per scuole, famiglie, visitatori vari; - mantenimento e implementazione del rapporto di collaborazione e sinergia, attraverso la stipula di convenzioni, con enti ed organismi che lavorano in questo ambito, in particolare con il Comune di Pietrasanta e Museo dei Bozzetti, La Versiliana, la Fondazione Cassa di Risparmio, il FAI etc.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	(PP) Presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro marzo.
indicatore 2)	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione degli eventi per animazione della struttura e prosecuzione della collaborazione con il Comune di Pietrasanta
indicatore 3)	Realizzazione di almeno due incontri di promozione della sala a livello commerciale
indicatore 4)	Realizzazione degli interventi necessari alla struttura dell'immobile per migliorarne la fruibilità.
Benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: la struttura MuSA si propone il compito di promuovere il sistema lapideo dell'area versiliese sia nelle sua componente di produzione/escavazione, sia in quelle di lavorazione industriale, artigianale ed artistica. Il programma per il 2018 intende procedere nella gestione e manetnimento di contenuti necessari sia per il miglioramento dei servizi virtuali, sia per quelli stabili.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza esterna potrà contare su informazioni virtuali arricchite e aggiornate settimanalmente su eventi, strutture, aziende e attività e storia del settore lapideo, nonché esposizioni ospitate presso il MuSA. La struttura è pronta e mantenuta efficiente anche per l'affitto a terzi, grazie ad una costante sorveglianza e monitoraggio del funzionamento delle attrezzature.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'elaborazione dei progetti e la stesura di <i>concepts</i> necessari all'elaborazione dei contenuti culturali ed artistici integrati con i necessari riferimenti alla produzione secondo una visione integrata di marketing integrato con l'impresa rappresenta un obiettivo particolarmente sfidante, così come assicurare la partecipazione di pubblico per gli eventi organizzati.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ..)	Dirigente 10%, PO 30%, 1 D6 20%, 2C 40%



Azione complessa		Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA	
2E010301			
Tipologia azione complessa		istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00	0,00
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese		70.000,00	
TOTALE COSTI		70.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazione e altre Ist. Sociali (FCRLU)		70.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI		70.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto			0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto		70.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI		70.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		70.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	
Progetto 2E7104	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - Fondazione Puccini (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	
CdC	A003 Segretario Generale . Att. Promozionale - ex Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese	
Descrizione del progetto	<p>A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera assume il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale. La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere: la collaborazione del personale camerale avrà ad oggetto la gestione delle attività di animazione della casa museo, tra cui le attività didattiche, per le scuole e le famiglie, la gestione commerciale, la comunicazione web e social. Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini.</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1) OS 2E ind. 2	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	
Benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: il rapporto di collaborazione con la Fondazione Giacomo Puccini comporta la necessità di una nuova organizzazione del servizio in funzione del miglioramento delle attività di promozione e comunicazione della Casa Museo e l'attivazione strumenti efficaci e opportunamente seguiti nel tempo.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: una migliore visibilità turistica della relazione tra Giacomo Puccini e la città di Lucca attraverso i percorsi cittadini e l'attivazione di ogni comunicazione web e social funzionale a questo obiettivo anche intessendo nuove relazioni con istituzioni locali e internazionali al fine di dare all'utenza esterna maggiori indicazioni sui luoghi, la vita e l'arte del Maestro</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: il personale camerale di più uffici, sarà impegnato in azioni di promozione, animazione e comunicazione del tutto nuove rispetto allo specifico culturale Giacomo Puccini e agli strumenti da attivare rispetto ai target turistici da cogliere. Inoltre più ampia e nuova sarà la gamma degli interlocutori da coordinare per la promozione nazionale ed internazionale mirata alla valorizzazione della relazione tra Giacomo Puccini e Lucca.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente 10%, PO 20%, 2D 50%, 1C 20%	
Azione complessa 2E710401	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - Fondazione Puccini	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313012 - Ricavi gestione servizi diversi		15.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	15.000,00
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		15.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0106	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
CdC	D110 - Centro Turismo e cultura
Descrizione del progetto	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20% , per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma. Il nuovo quadro legislativo attribuisce infatti al sistema camerale precise e definite funzioni promozionali per la valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo, rivolte a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) valorizzare i CCN, in particolare quelli locati nei territori più deboli, i borghi, il commercio e l'artigianato attraverso interventi sinergici con le categorie economiche; 2) valorizzare il turismo e l'agroalimentare attraverso protocolli con organismi dedicati come l'Associazione Strade del vino etc. che, sotto il coordinamento camerale, gestisce l'Info Point di Porta Elisa, organizza la manifestazione del Settembre Lucchese etc.; 3) l'adesione alla rete Mirabilia, che mira a costituire un network di territori riconosciuti dall'Unesco, per proporli ad un pubblico internazionale sempre più attento ed esigente nei confronti di un turismo culturale di grande qualità, il cui fulcro è la Borsa Internazionale del turismo culturale (incontro b2b di imprenditori italiani del settore che vantano la candidatura o la titolarità di un sito materiale riconosciuto come bene patrimonio dell'umanità dall'UNESCO e buyers provenienti dai Paesi esteri); 4) la partecipazione ad un progetto nazionale sul turismo, coordinato dalla CdC Pavia, di valorizzazione dei cammini religiosi culturali tematici e di cicloturistici, volto a crea redi un network delle camere di commercio per sostenere lo sviluppo e la crescita dei territori attraversati dai principali itinerari culturali/religiosi/tematici e di cicloturismo; 5) la realizzazione di interventi per la promozione e divulgazione di Art bonus, rivolti prioritariamente alle imprese.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto "Turismo e beni culturali" sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le nuove funzioni sul tema della valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo impongono una rivisitazione del pacchetto dei servizi che, da quest'anno, vede il rafforzamento delle azioni a favore delle filiere del territorio (lapideo, artigianale, etc.) e per la preparazione ai mercati internazionali vede l'organizzazione anche dei corsi di formazione oltre che dei seminari.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico per la preparazione ai mercati internazionali che quest'anno comprende anche i corsi di formazione, prima gestiti dall'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) che ne sostituiscono altre (promozione del territorio) svolte con esperienza e competenza dal personale camerale, comporta una fase di preparazione, training e formazione su temi nuovi. Ciò comporta anche l'elaborazione di piani di azioni, possibilmente concordati con gli enti ed organismi competenti. Necessaria inoltre la stretta collaborazione con il personale della Fondazione Puccini e la gestione amministrativa del MuSA con le procedure di Lucca Intec.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 30%, 1D 25%, 2C 20%

Azione complessa 2E010601		
Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)		
	330031 - Commercio e artigianato	30.000,00
	330031 - Ass. Strada del vino	23.000,00
	330041 - Suolo pubblico Palazzo Pretorio	2.000,00
	330049 - Mirabilia	10.000,00
	330049 - Art bonus	10.000,00
	330049 - Cammini religiosi culturali tematici e di cicloturistici	20.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	53.000,00	
330041 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	2.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	40.000,00	
TOTALE COSTI	95.000,00	
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	36.200,00	
310007 - Diritto annuale incremento 20%	152.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	
TOTALE ENTRATE	152.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	95.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	95.000,00	

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

CONTRIBUTI/RICAVI/+20% DA 2018	€ 5.200,00
COSTI ESTERNI 2018	€ 102.400,00
INVESTIMENTI 2018	€ 18.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3A

Riorganizzazione dell'Ente.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
3.000,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3B

Orientare la gestione della performance

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
15.100,00	0,00	13.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3D

Trasparenza.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3E

La comunicazione digitale e la sua strategia – L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
78.800,00	5.200,00	5.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

ONERI	PROVENTI CORRENTI	INVESTIMENTI
5.500,00	0,00	0,00

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Totale costi esterni area strategica 3 anno 2018:	€ 102.400,00
Totale investimenti area strategica 3 anno 2018:	€ 18.000,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA area strategica 3 anno 2018:	€ 5.200,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'Ente.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate;
- 2) 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
- 3) Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente
- 4) Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana.

Totale costi esterni obiettivo strategico 3A anno 2018:	€ 3.000,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 3A anno 2018:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
Progetto 3A0102	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.
CdC	A007 – Personale
Descrizione del progetto	<p>1) Nel settembre 2017 con l'entrata in vigore del Decreto di riforma delle Camere di commercio, la definizione degli accorpamenti e dei relativi nuovi enti che dovranno costituirsi, la nomina del commissario ad Acta, il processo di riforma del sistema camerale ha preso avvio operativamente. Pertanto nel corso del 2018, dovrebbero svolgersi tutte le azioni necessarie per giungere ad una gestione comune ed omogenea del personale dipendente. Cio comporterà un'intensa attività di studio/confronto dei diversi sistemi di gestione, regolamenti ecc... utilizzati attualmente dalle 3 Camere accorpande per giungere ad una definizione unitaria degli stessi.</p>

2) Riorganizzazione ufficio: nel 2015 l'ufficio ha avviato un percorso di formazione per arrivare ad acquisire le competenze per la gestione economica del personale. La formazione e l'addestramento svolti hanno riguardato gli stipendi, alcune denunce contributive e economiche, gli aspetti fiscali e contributivi e la programmazione contabile delle spese di personale. Nel 2018 l'ufficio, per la prima volta, dovrà occuparsi in autonomia delle denunce contributive ed economiche (Certificazione Unica e conto annuale) e del TFR. Pertanto sarà necessario proseguire la formazione e addestramento sulle predette tematiche, prevedendo anche delle giornate in affiancamento a consulenti di Infocamere.

Inoltre, nel corso dell'anno, su specifica richiesta del Collegio dei revisori della Camera, si dovrà procedere alla stesura del contratto del personale integrandolo di tutti gli aggiornamenti che si sono susseguiti negli ultimi anni, al fine di avere un documento unitario e completo.

3) Applicazione nuovo CCNL Funzioni Locali

Il 21 maggio è stato firmato il nuovo CCNL Funzioni Locali, che in parte riepiloga le regolamentazioni precedenti, ma che introduce tante novità su molte materie. L'ufficio Personale sarà impegnato in una attività di studio, approfondimento, confronto, redazione testi e comunicazione al personale.

4) Nell'ottobre 2017 per supportare il processo di attuazione della Riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale mediante la realizzazione di un estensivo **piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane** del Sistema camerale nella sua globalità (Camere di Commercio, Aziende Speciali e società controllate ed Unioni Regionali). Assunto alla base di tale progetto è la valorizzazione del capitale umano sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze. Pertanto negli ultimi mesi del 2017 sono partite le prime linee formative che proseguiranno e si implementeranno per tutto il 2018. Si tratta di formazione molto impegnativa fruibile on line e in presenza, che coinvolge tutto il personale camerale e che presuppone un numero minimo di ore di partecipazione per ottenere il certificato di partecipazione. Pertanto è necessaria una complessa attività di coordinamento finalizzata da un lato alle rendicontazioni per Unioncamere dall'altro a permettere la partecipazione a tutti i colleghi garantendo nel contempo il regolare svolgimento delle attività degli uffici.

5) L'INPS ha avviato un progetto sperimentale di invio degli estratti conto contributivi. Nel 2016 e 2017 sono stati sistemati, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria, gli estratti conto dei colleghi in servizio a tempo indeterminato. Nel 2018 l'ufficio Personale controllerà i periodi lavorativi del personale a tempo determinato per i quali è pervenuta esplicita richiesta dall'INPS.

6) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	predisposizione del materiale di confronto su richiesta del SG e partecipazione attiva all'eventuale gruppo di lavoro tra le 3 CCIAA: report finale
indicatore 2a)	presentazione delle denunce nei termini (Certificazione Unica e conto annuale) + TFR
indicatore 2b)	stesura del nuovo contratto decentrato integrativo entro marzo
indicatore 3a)	Applicazione degli istituti obbligatori del CCNL entro 30 giorni dall'entrata in vigore (erogazione nuovi stipendi e arretrati, applicazione disposizioni in tema di orario di lavoro e nuovi permessi)
indicatore 3b)	Redazione piattaforma contratto collettivo decentrato integrativo entro il 31 dicembre
indicatore 4)	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale
indicatore 5)	controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni (tempo determinato) per le quali è pervenuta esplicita richiesta dall'INPS
indicatore 6)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura processi, rilevazione permessi legge 104/92 ecc... (report finale con dettaglio tipologie)
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> la realizzazione dell'obiettivo sul fronte dell'accorpamento permetterà di facilitare le procedure relative alla gestione del personale quando si giungerà alla fase operativa di unificazione in un unico ente; sul fronte interno comporterà una migliore qualità dei dati giuridici ed economici che riguardano la gestione del personale, una gestione più ordinata della documentazione in possesso dell'ufficio Personale ed un accrescimento del benessere organizzativo.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> queste azioni porteranno ad una riduzione dei costi e ad un accrescimento del benessere organizzativo. Comporteranno una crescita professionale degli addetti dell'ufficio ed un risparmio di tempo nello svolgimento di adempimenti e nel reperimento di pratiche e documenti.</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> questi risultati possono essere conseguiti solo attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno: n. 2 funzionari di cat. D n. 400 ore ciascuno, n. 2 funzionari di cat. C n. 1000 ore ciascuno

Azione complessa 3A010201	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 Oneri per assistenza tecnica procedure sw	3.000,00	
TOTALE COSTI	3.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	3.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	3.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3B

Orientare la gestione della performance

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

- 1) revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
- 2) realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)

Totale costi esterni obiettivo strategico 3B anno 2018: € 0,00

Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 3B anno 2018: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE
Progetto 3B0101	Ciclo di gestione della performance
CdC	A002 Programmazione e Controllo
Descrizione del progetto	<p>1) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: Nel settembre 2017 con l'entrata in vigore del Decreto di riforma delle Camere di commercio, la definizione degli accorpamenti e dei relativi nuovi enti che dovranno costituirsi, la nomina del commissario ad Acta, il processo di riforma del sistema camerale ha preso avvio operativamente. Pertanto nel corso del 2018, dovrebbero svolgersi tutte le azioni necessarie per giungere alla nomina dei nuovi organi e successivamente per la definizione della mission, dei programmi/obiettivi strategici da perseguire ed infine dei progetti operativi annuali per il 2019. Cio comporterà da un lato il probabile coinvolgimento a supporto degli organi per la definizione dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione (Programma pluriennale; Piano triennale della performance; RPP 2019...), dall'altro un'intensa attività di studio e confronto per giungere alla omogeneizzazione dei sistemi attualmente adottati dalle 3 Camere accorpate e alla definizione di un sistema unitario e condiviso di programmazione e controllo.</p> <p>Negli ultimi mesi del 2017 l'Amministrazione ha deciso di chiedere l'approvazione del MISE sui progetti di sistema che permettono di aumentare del 20% la misura del Diritto annuale. Questa decisione è arrivata molto a ridosso dell'adozione del preventivo 2018 e pertanto, non è stato possibile definire in maniera appropriata la destinazione delle risorse, rinviando la necessaria revisione dei documenti programmatici dell'Ente al momento in cui il MISE approva i suddetti progetti. Tale revisione sarà molto impattante e comporterà grosse modifiche nella RPP, Piano Performance, Preventivo e Budget direzionale.</p> <p>2) CICLO GESTIONE PERFORMANCE - MIGLIORAMENTO CONTINUO: A fronte della completa revisione della Carta dei servizi della Camera avvenuta nel corso del 2016 ed operativa a partire dal 2017 si procederà al primo monitoraggio sul rispetto degli standard di qualità dichiarati. A conclusione dello stesso verrà elaborato un report con le eventuali criticità emerse da segnalare alla dirigenza.</p>

	<p>3) Nell'ottobre 2017, a seguito della concessione di un periodo di aspettativa al Dirigente Dr. Marsili, si è provveduto ad assegnare la responsabilità dell'Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione, suddivisa dalla Giunta in 2 parti, al Segretario generale e alla Dr.ssa Bruni. Questo comporterà la completa revisione della reportistica e dei documenti elaborati dal controllo di gestione a supporto della dirigenza e degli organi.</p> <p>4) ANALISI E INDAGINI PERIODICHE: Particolare attenzione sarà dedicata alla rilevazione dei dati che saranno oggetto di tutti gli osservatori/indagini/rilevazioni cui la Camera è chiamata a partecipare (es. osservatorio strutture e servizi; osservatorio bilanci; alimentazione del sistema informativo Pareto ecc.)</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a) OS 3B ind. 1	supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale
indicatore 1b) OS 3B ind. 1	predisposizione, su richiesta del Segretario generale/organi di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale
indicatore 1c) OS 3B ind. 2	predisposizione, in collaborazione con la PO Gestione patrimoniale e finanziaria e la PO Promozione e sviluppo economico, della proposta di modifica alla RPP/Piano performance/Preventivo/Budget direzionale da sottoporre a SG entro 30 gg dalla pubblicazione in Gazzetta del decreto di approvazione dei progetti da parte del MISE
indicatore 2a)	Monitoraggio risultati standard di qualità definiti con la nuova Carta dei servizi camerale entro aprile
indicatore 2b)	Elaborazione risultati (con evidenziazione di eventuali criticità) e trasmissione ai dirigenti entro 15 gg dalla chiusura del monitoraggio
indicatore 3)	Affinamento dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale - entro novembre
indicatore 4)	invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Con l'avvio del processo di riforma del sistema camerale molta attenzione sarà dedicata al supporto agli organi con attività di analisi ed elaborazione di report necessari ai processi di accorpamento con altre Camere. Un altro aspetto su cui continuerà a concentrarsi l'attenzione dell'ufficio e che richiederà un'approfondita analisi e studio sarà quello teso a completare l'implementazione di nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u></p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Tutte le attività del progetto presuppongono un impegno diretto del personale dell'ufficio che dovrà analizzare approfonditamente le varie situazioni e poi cercare le adeguate soluzioni senza ricorrere a consulenze esterne ma con autoformazione e studio personale.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 700 ore per 1 unità di categoria C e di 700 ore per 1 unità di categoria D (PT)

Azione complessa 3B010101	Ciclo di gestione della performance	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	



AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
Progetto 3B0102	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
CdC	D005 URE istituzionale	
Descrizione del progetto	<p>CUSTOMER SATISFACTION: Le indagini di customer satisfaction sono diventati strumenti utili non solo per misurare la soddisfazione degli utenti, ma utili anche per la programmazione dell'Ente: partire dalla valutazione della qualità dei servizi per orientare l'azione futura dell'ente camerale. Nel 2018 si proseguono le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e altri eventuali per i quali potrebbe nascere l'esigenza di un monitoraggio.</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi con elaborazione di report semestrali	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le indagini di Customer sono lo strumento attraverso il quale è possibile attivare delle azioni di miglioramento quali-quantitativo che si traducano anche in una revisione migliorativa della carta dei servizi</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Il confronto tra le indagini realizzate nei vari anni sono uno strumento per la verifica dei miglioramenti e dei benefici da parte dell'utenza esterna</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale interno camerale sia dell'ufficio Relazioni Esterne che si occupa del coordinamento delle varie indagini, sia degli uffici coinvolti nelle varie indagini per la distribuzione, la raccolta dei questionari all'utenza svolge un ruolo molto importante per la buona riuscita delle stesse indagini</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi)	N. 1 funzionario di categoria D: 15 ore n. 1 funzionario di categoria C: 20 ore	
Azione complessa 3B010201	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica
- 2) Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti
- 3) Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerale
- 4) Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero

Totale costi esterni obiettivo strategico 3C anno 2018:	€ 15.100,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 3C anno 2018:	€ 0,00
Totale investimenti obiettivo strategico 3C anno 2018:	€ 13.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0102	Innovazione strumenti amministrativo-contabili
CdC	B102 Ragioneria
Descrizione del progetto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosecuzione e affinamento (gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, etcc..) gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze, gestione Sistema Sireco per la trasmissione dei conti Giudiziali alla Corte dei Conti, gestione adempimenti di competenza funzionali al passaggio in piattaforma SIOPE + dal 1 gennaio 2019 2. Eventuali attività connesse ai preliminari dell'accorpamento. 3. Formalizzazione delle più significative procedure dell'ufficio, in vista dei confronti operativi con le Camere di Commercio di Pisa e Massa, funzionali al processo di accorpamento di cui al D.Lgs. 219/2016 e Decreto Mise 8/8/2017. 4. Riorganizzazione ufficio a seguito di n. 2 pensionamenti 5. Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio , nonostante la diminuzione di organico dell'ufficio
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a)	Gestione Sistema Sireco e trasmissione alla Corte dei Conti entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio 2017
Indicatore 1b)	Realizzazione, con coinvolgimento dell'Istituto Cassiere, delle prove tecniche necessarie al passaggio in SIOPE (in base alle indicazioni - tempi/modalità - che verranno da Infocamere)
Indicatore 2)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 3)	Realizzazione entro 30/6/2018, previa individuazione procedure significative da formalizzare (es. gestione bilancio preventivo, gestione bilancio di esercizio, gestione adempimenti inerenti limiti di spesa, gestione fatture, etc)
Indicatore 4)	Report su principali compiti ed attività assorbite e gestite in modo autonomo dalla collega Betti (con indicazione grado autonomia raggiunto)
Indicatore 5)	<p>Rispetto tempistiche procedure trasversali significative:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Gestione attività per realizzazione Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente nell'ambito dei termini di legge c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni. d) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2017 e) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2017, con predisposizione in corso di anno

	dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo f) Attività più significative svolte per Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili g) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro novembre 2018 h) trasmissione dei conti Giudiziali 2017 alla Corte dei Conti: i) gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: prosecuzione attività di razionalizzazione e miglioramento delle procedure interne	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: miglioramento efficienza dell'ufficio, anche in ottica di confronto con le Camere accorpate	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: garantire elevata qualità del lavoro anche con minori risorse	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: PO (circa 10 ore) – n. 1 unità di cat. D: circa 35 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria – n. 2 unità di cat. C e n. 1 unità B3 (complessive circa: 310 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 1800 ore per attività ordinaria)	
Azione complessa 3C010201	Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0103	Razionalizzazione contratti ed attività
CdC	B103 Provveditorato
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso dell'anno 2018 giungeranno a scadenza alcuni contratti aventi per oggetto forniture e servizi; sarà necessario individuare le nuove esigenze/fabbisogni dell'Amministrazione rispetto ad essi tenendo in considerazione soprattutto i costi correlati, la salvaguardia della possibilità di recesso dagli stessi a seguito degli accorpamenti con le Camere di Commercio di Pisa e Massa-Carrara. Sarà necessario individuare procedure di gara che assicurino da una parte la legittimità dell'azione amministrativa e dall'altra il rispetto dei principi di economicità ed efficacia in considerazione delle specificità dei suddetti contratti. I principali contratti in scadenza nel 2018 o all'inizio del 2019 sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Polizza "Kasko" (scad. 11/06/2018) b) Polizza "All Risk" (scad. 15/05/2018) c) Polizza R.C. Auto + Furto/Incendio per Fiat Doblò (scad. 13/01/2018) d) Polizza R.C. Patrimoniale per Colpa Lieve (scad. 02/08/2018) e) Polizza R.C. Patrimoniale per Concilaitori (scad. 16/02/2018) f) Gestione distributori automatici di bevande calde (scad. 31/12/2018) g) Rinnovo Certificato Prevenzione Incendi (C.P.I.) presso magazzino di Via Burlamacchi (scad. 26/02/2018) h) Rinnovo certificazione Linee Vita per sede camerale di Lucca "Copertura Piana" - Categoria C - (scad. Marzo 2018) i) Rinnovo certificazione Linee Vita per Istituto "G. Giorgi" - Categoria A1 e C (scad. Febbraio 2018); l) Rinnovo certificazione Linee Vita per "Altana" - Categoria A1 - (scad. Dicembre 2018) <p>2) Nel 2018 saranno attivate, inoltre, Richieste di Offerta (R.D.O.) sul portale M.E.P.A. ed attivazione di convenzioni Consip rivolte ad acquisire le seguenti forniture e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) – Servizio sostitutivo di mensa mediante buoni pasto a valore attraverso adesione convenzione Consip (scad. 09/01/2019) b) – Fornitura di carburante per autotrazione mediante fuel card attraverso adesione a convenzione Consip (scad. 23/10/2018) c) Attivazione di R.D.O. sul portale M.E.P.A. per acquisizione di forniture e servizi inerenti la gestione ordinaria dell'Ente (ad esempio: disinfestazione – giardinaggio – verifica biennale ascensori con scad. Aprile 2018– cancelleria – materiale igienico sanitario) <p>3) Gestione novità organizzative e revisioni procedure acquisizioni dopo revisione Linee Guida ANAC n. 4 - Nel corso dell'anno, per fronteggiare sopravvenute esigenze di riorganizzazione dell'Ufficio, si attiveranno le soluzioni organizzative di affiancamento e collaborazione con il responsabile delle Funzioni Informatiche individuate nella comunicazione di servizio del 9 febbraio 2018; si procederà inoltre ad analizzare la Linea Guida ANAC n. 4 come modificata dopo il "correttivo appalti" e ad elaborare un prima proposta di revisione di procedure inerente gli acquisti (in particolare: requisiti e controlli)</p>

	<p>4) Le fatture passive, a partire dalla fine dell'anno 2017, vengono fascicolate dall'ufficio Provveditorato con il sistema di gestione documentale "Gedoc": il fascicolo contiene oltre alla fattura, il certificato Durc e la regolarità del diritto annuale. I fascicoli vengono identificati dall'ufficio per soggetto emittente e n° fattura.</p> <p>5) Tenuta dei conti del consegnatario mediante la gestione informatizzata, tramite l'applicativo XAC, dei beni relativi al modello F24 in relazione a: Buoni pasto, Cancelleria, Materiale Igienico-Sanitario e Tipografia.</p> <p>6) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Stipula nuovi contratti assicurativi: Kasko – All Risk – R.C. Auto + Furto/Incendio – R.C. Patrimoniale per Colpa Lieve – R.C. Patrimoniale per Conciliatori: entro le rispettive scadenze
indicatore 1b)	Stipula nuovi contratti su impianti inerenti la sicurezza degli immobili: - Rinnovo Certificato Prevenzione Incendi: entro 26 febbraio - Rinnovo Certificato Linee Vita per Istituto "G. Giorgi" (Cat. A1 e C): entro febbraio - Rinnovo Certificato sede camerale per Copertura Piana (Cat. C): entro marzo - Rinnovo Certificato sede camerale Altana (Cat. A1): entro dicembre - Individuazione nuovo aggiudicatario per gestione distributori automatici bevande calde: entro 31/12/2018
indicatore 2)	Stipula nuovi contratti sulla piattaforma Consip/M.E.P.A.: - Servizio di giardinaggio presso magazzino di Carraia: entro giugno - Verifica biennale ascensori: entro aprile - Servizio sostitutivo di mensa: entro dicembre - Fornitura di carburante per autotrazione: entro 15 ottobre - Fornitura di materiale di cancelleria: entro dicembre - Fornitura di materiale igienico-sanitario: entro dicembre - Servizio di disinfestazione: entro giugno
indicatore 3a)	Report su attuazione posta in essere delle soluzioni organizzative di cui alla comunicazione del 9/2/2018
indicatore 3b)	Proposta revisione procedure relative agli acquisti a seguito della riformulazione della Linea Guida ANAC n.4: entro dicembre 2018
indicatore 4)	Tutte le fatture passive saranno archiviate all'interno del fascicolo elettronico e si procederà ad una verifica con cadenza trimestrale (31/3-30/6-30/9-31/12)
indicatore 5)	Riscontro quadrimestrale, alle date del 30/04-31/08-31/12, delle effettive rimanenze rispetto ai dati presenti nel modulo "gestione magazzini" dell'applicativo XAC

indicatore 6)	Report numerico annuale: - N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali). Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati); - N. Durc rilasciati per conto degli altri uffici; - Esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> La stipula di contratti assicurativi sarà caratterizzata da indagine di mercato per sondare il mercato al fine di ottenere le migliori condizioni nell'ottica del contenimento della spesa. I contratti che invece saranno stipulati tramite portale Consip/M.E.P.A. rispondono ad un obbligo normativo. L'adesione a convenzioni Consip permette, inoltre, di realizzare il miglior rapporto qualità/prezzo a seguito di gare europee; nel caso del ricorso al M.E.P.A., grazie alle numerose imprese accreditate sulla piattaforma, si attua un confronto tra condizioni economiche proposte da una molteplicità di operatori del settore.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> razionalizzazione procedure gestione magazzino e formazione fascicoli GEDOC – efficacia e tempestività nella gestione dei contratti</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> rispetto scadenza e mantenimento qualità del lavoro, anche in previsione di minore risorse a disposizione</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente (ca. 30 ore) – P.O. (ca. 120 ore) – n. 1 unità D1: ca. 350 ore per attività progettuali in senso stretto; ca. 400 ore per attività ordinaria – Addetti unità C (complessive ca. 300 ore per attività progettuali in senso stretto; ca. 750 ore per attività ordinaria) – Addetto unità B1 (ca. 15 ore per attività progettuali in senso stretto -100 ore per attività ordinaria)	
Azione complessa 3C0103	Razionalizzazione contratti ed attività	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0104	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate
CdC	B103 Provveditorato - Funzioni Informatiche
Descrizione del progetto	<p>1) La circolare Agid n. 2 del 18/04/2017 indica alle pubbliche amministrazioni le misure minime per la sicurezza ICT che debbono essere adottate al fine di contrastare le minacce piu' comuni e frequenti cui sono soggetti i loro sistemi informativi. Le misure si articolano sull'attuazione di controlli di natura tecnologica, organizzativa e procedurale e prevedono tre livelli di attuazione. Il livello minimo è quello al quale ogni pubblica amministrazione, indipendentemente dalla sua natura e dimensione, deve necessariamente essere o rendersi conforme. Si provvederà dunque, nel corso del 2018, a mettere a punto i requisiti minimi di sicurezza più idonei alla struttura dell'Ente; di particolare evidenza: inventario software installati presso le postazioni camerali (suddivisione in autorizzati e non), inventario hardware, allestimento profili postazioni secondo indicazioni AGID (user o power user), etc..</p> <p>2) Completamento del processo di automatizzazione del centralino in continuità con quanto previsto dallo studio effettuato nel corso del 2017</p> <p>3) Verifica funzionalità degli impianti audio video Sala dell'Oro, per eventuale successivo intervento di miglioramento qualitativo.</p> <p>4) Nel corso dell'anno, per fronteggiare sopravvenute esigenze di riorganizzazione dell'Ufficio Provveditorato, si attiveranno le soluzioni organizzative di affiancamento e collaborazione individuate nella comunicazione di servizio del 9 febbraio 2018.</p>

5) Nel corso del 2017, Infocamere ha avviato il processo di migrazione della piattaforma di posta elettronica web in uso nel sistema camerale – Zimbra – verso Google Gmail.

Oltre ai propri dipendenti, Infocamere ha sperimentato Gmail postaweb su camere pilota quali: Cremona, Sassari, Ancona, Taranto, Vicenza, Treviso, Belluno. I vantaggi che derivano da questa soluzione sono quelli tipici di Google Gmail:

- interfaccia grafica più friendly in quanto webmail conosciuta e diffusa anche a livello personale;
- GOOGLE CALENDAR comune dai differenti account (personale-lavorativo) assegnato all'identificativo mail;
- possibilità di attivare CHAT o VIDEOCONFERENZA tramite il modulo MEET, in ottica di Sedi decentrate può essere utile;
- il modulo Google Hangouts per messaggi, chiamate vocali e video-chiamate;
- tutta la sezione cloud tramite DRIVE con la possibilità di condividere file con utenti con diritti di visualizzazione e modifica prevedendo l'export negli strumenti Office tradizionali (MICROSOFT e LIBRA-OFFICE);
- passaggio dagli attuali 4 Gb di spazio previsto della casella di posta elettronica di Zimbra a 30 Gb con Gmail;
- uniformità nell'uso della posta elettronica attraverso un unico strumento – Gmail

- Eliminazione delle diversità di strumenti di collaboration: diversi client di posta elettronica (Mozilla Thunderbird, MsExpress, windows mail ecc. ecc.)

Nel corso del 2018 si provvederà pertanto a guidare il processo di migrazione di tutte le caselle di posta elettronica presenti nell'ente verso Gmail con il totale abbandono dei client in locale.

6) Collaborazione con Lucca In-TEC relativamente alla realizzazione dell'inventario delle attrezzature e dotazioni software inerenti il Polo Tecnologico e alla gestione delle verifiche tecnico-informatiche funzionali al Musa di Pietrasanta.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Adozione requisiti minimi di sicurezza adeguati: entro giugno
indicatore 2)	Realizzazione automatizzazione centralino: entro maggio
Indicatore 3)	Realizzazione: entro settembre
Indicatore 4)	Attuazione delle soluzioni organizzative di cui alla comunicazione del 9/2/2018: report
indicatore 5)	Passaggio a sistema di posta centralizzata gmail: realizzazione
Indicatore 6)	Realizzazione e presentazione report semestrale di rendicontazione delle attività condotte per i progetti di Lucca In-TEC (Inventario Polo Tecnologico – Progetto Musa)
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> La realizzazione delle azioni consentirà di: razionalizzare la gestione del centralino; migliorare il sistema di sicurezza ICT dell'Ente; accrescere l'efficienza della gestione del sistema di posta elettronica
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> più efficiente gestione delle risorse umane di profilo tecnico, miglioramento funzionalità Sala dell'Oro.
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> adozione di cambiamenti organizzativi nell'ottica di migliore servizio all'utenza
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 unità C3: circa 360 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 250 ore per attività ordinaria - n. 1 unità B1 circa: 20 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria

Azione complessa 3C010401	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
110000 – software	3.000,00	
111216 - Macch. apparecch. e attrezzatura varia	10.000,00	
325079 Oneri per assistenza tecnica procedure software	2.100,00	
TOTALE COSTI	15.100,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	15.100,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	15.100,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	
OBBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
Progetto 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione	
CdC	D204 Diritto Annuale	
Descrizione del progetto	<p>1) Formalizzazione delle più significative procedure dell'ufficio, in vista dei confronti operativi con le Camere di Commercio di Pisa e Massa, funzionali al processo di accorpamento di cui al D.Lgs. 219/2016 e del Decreto Mise 8/08/2017.</p> <p>2) Prosecuzione delle attività volte ad anticipare il più possibile il momento della riscossione spontanea rispetto alla messa a ruolo: l'ufficio Diritto Annuale si impegnerà anche per il 2018 nell'invio del secondo sollecito via pec e nell'ulteriore sollecito (modalità cartacea) alle imprese morose per l'annualità 2017. Verranno inoltre gestiti: il primo sollecito per l'annualità 2017 e le azioni definitive, in modalità anche telefonica, per lo stimolo alla riscossione spontanea nei confronti delle imprese inadempienti per l'annualità 2016, prima della relativa messa a ruolo..</p> <p>3) Emanazione ruolo del diritto 2016</p> <p>4) mantenimento standard attività ordinaria</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Realizzazione entro 30 giugno 2018, previa individuazione procedure più significative (es. formazione ruolo; gestione sgravi; atti di irrogazione, etc..)	
indicatore 2)	Realizzazione nei termini rispettivamente di: Secondo sollecito annualità 2017: febbraio 2018 Terzo sollecito annualità 2017 entro i termini di scadenza del ravvedimento; Primo sollecito annualità 2018: entro ottobre 2018 Azioni definitive di sollecito annualità 2016: prima della messa a ruolo	
indicatore 3)	Emanazione del ruolo annualità 2016 entro 31/12/2018	
indicatore 4)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2017/2018 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2017 (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	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'azione svolta contribuirà ad una maggior efficienza nella gestione delle varie procedure di ufficio anche attraverso il confronto con le altre CCIAA</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Attraverso le varie azioni di sollecito poste in essere dall'ufficio, si contribuirà ad anticipare per quanto possibile, il momento della riscossione in un periodo di particolare complessità della gestione, caratterizzata da riduzione delle entrate</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:Tutte le attività sono rivolte al miglioramento dei rapporti con l'utenza</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 unità C3: circa 360 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 250 ore per attività ordinaria - n. 1 unità B1 circa: 100 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria	
Azione complessa 3C010501	Presidio continuo alla gestione della riscossione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0106	Attuazione del Testo Unico Partecipate e della normativa sulla privacy
CdC	A004 Segreteria/Organi - Attività Istituzionale
Descrizione del progetto	<p>1) Nel 2017 il nuovo Testo Unico sulle partecipate, entrato in vigore nel settembre 2016, è stato profondamente modificato; inoltre vari sezioni della Corte dei Conti hanno iniziato a pronunciarsi sulla sua interpretazione; infine la Giunta camerale ha adottato vari atti di razionalizzazione compresa la revisione straordinaria.</p> <p>In questo contesto la Camera di Commercio è chiamata alle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dare attuazione alle decisioni della Giunta; - supportare le società controllate nell'attuazione degli adempimenti una tantum e annuali; - applicare il testo unico e le relative procedure maggiormente onerose in tutti i casi necessari (es variazioni di statuto delle società anche con partecipazione polverata, offerte di acquisto, aumenti di capitale, ecc); - eseguire gli adempimenti annuali (es revisione ordinaria, relazione sulla revisione straordinaria); - seguire i procedimenti avviati nei confronti del Mise, del Mef, della Corte dei Conti, dell'AGCM. <p>2) Nel maggio 2018 scade il termine per l'adeguamento alla nuova normativa sulla privacy. Entro quella data, sulla base delle linee guida del Garante, la Camera di Lucca dovrà rivedere il proprio organigramma sulla privacy, nominare le nuove figure, fare la ricognizione dei trattamenti di dati e, su quella base, effettuare tutti i provvedimenti necessari. Nell'ottobre 2017 la Giunta camerale ha nominato il Responsabile per l'antiriciclaggio ed a breve sarà ufficializzata l'individuazione della Segreteria come ufficio deputato alla conservazione delle istruttorie svolte dai responsabili di procedimento interessati e per effettuare i primi adempimenti in materia.</p> <p>3) A settembre 2017 è entrato in vigore il decreto di riforma delle Camere di Commercio con la nomina del Commissario ad Acta; nel corso del 2018, pertanto dovrebbero svolgersi le operazioni di nomina dei nuovi organi della nuova camera di commercio; la Camera di Commercio di Lucca potrebbe essere chiamata sia a supportare il Commissario ad Acta e/o le associazioni di categoria del territorio che a collaborare per la revisione dei regolamenti base in vista della creazione della nuova Camera..</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a)	Revisione dei dati pubblicati in Amministrazione Trasparente (rappresentazione grafica, funzioni attribuite, attività svolte) sulla base delle nuove linee guida Anac per gli enti e le società partecipate dalla pubblica amministrazione entro settembre
Indicatore 1b)	Attuazione entro dicembre 2018 della revisione ordinaria delle partecipazioni e della relazione sulla revisione straordinaria.
Indicatore 2a)	Creazione del registro dei trattamenti entro maggio
Indicatore 2b)	Elaborazione, entro dicembre, di una bozza di valutazione dei rischi con conseguenti proposte per le attività camerali sulla base delle indicazioni di Unioncamere e UIF.
Indicatore 3)	Supporto agli organi, al Segretario Generale, al Commissario ad Acta, agli altri stakeholder nel processo di riforma del sistema camerale

benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: l'adeguamento alla normativa sulla privacy permetterà di evitare ricorsi o contestazioni che potrebbero bloccare l'attività dell'ente e, pertanto, i servizi saranno migliorati senza questo rischio incombente. L'adeguamento alle nuove linee guida anac eviterà il blocco dei pagamenti agli enti e società partecipati migliorando l'efficienza complessiva.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'istituzione del registro dei trattamenti e l'adeguamento alla normativa sulla privacy miglioreranno l'immagine camerale ed eviteranno possibili contestazioni con riflessi sull'attività ordinaria.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: la normativa sulla privacy è nuova e come tale richiede uno sforzo non indifferente di formazione ed aggiornamento; inoltre l'impostazione diversa impone ai funzionari di cambiare modo di affrontare la questione e gestirla. Le normative sull'anticiclaggio e sulla privacy impongono di acquisire una buona conoscenza e competenza nella gestione e nell'applicazione degli strumenti per la valutazione del rischio e c'è bisogno di un empowerment ed una crescita professionale del personale interno.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di cat. C n. 700 ore; n. 1 funzionario di cat. D n. 800 ore	
Azione complessa 3C010601	Supporto agli organi per il processo di riforma del sistema camerale.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	



OBIETTIVO STRATEGICO 3D

Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018:

Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.

Totale costi esterni obiettivo strategico 3D anno 2018:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 3D anno 2018:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	
OBIETTIVO STRATEGICO 3D	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	
Progetto 3D0101	Trasparenza e anticorruzione	
CdC	Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato)	
Descrizione del progetto	<p>La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione alla luce della normativa vigente, delle delibera e delle Linee guida pubblicate da Anac.</p> <p>Inoltre, in vista del prossimo accorpamento con le Cciao di Pisa e Massa Carrara, sarà effettuato un confronto delle rispettive sezioni dedicate ad Amministrazione Trasparente e dei PTPC all scopo di evidenziare eventuali diversità su cui avviare il confronto.</p> <p>Infine, a seguito della completa revisione della Carta dei Servizi effettuata nel 2017, sarà effettuato il primo monitoraggio sulla qualità dei servizi resi.</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione sia per la CCIAA che per le controllate.	
indicatore 2)	Adozione di un regolamento/comunicazione di servizio in materia di accesso generalizzato.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Costante adeguamento del Piano anticorruzione ritagliato agli effettivi servizi e alle reali necessità dell'ente, sia pure muovendosi nel quadro generale ritagliato dalle Linee guida Unioncamere</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Miglioramento dell'immagine camerale verso stakeholders e terzi in generale, quale ente attivo e vigile sul piano della trasparenza e dell'anticorruzione, capace di confrontarsi al proprio interno e con le altre realtà camerali,</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Adeguamento della carta dei servizi ai reali bisogni dell'utenza.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si ipotizza un 12% del tempo dedicato da parte del referente per la trasparenza; un 2% del dirigente responsabile. 8% per addetti Ure; 2% per responsabili uffici più direttamente coinvolti (ragioneria, segreteria, personale); 1% altri uffici.	
Azione complessa 3D010101	Trasparenza e anticorruzione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3E

La comunicazione digitale e la sua strategia – L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate
- 2) realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza

Totale costi esterni obiettivo strategico 3E anno 2018:	€ 78.800,00
Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 3E anno 2018:	€ 5.200,00
Totale investimenti obiettivo strategico 3E anno 2018:	€ 5.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3E	LA COMUNICAZIONE LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.
Progetto 3E7101	Comunicazione e la sua strategia
CdC	D006 URE promozionale
Descrizione del progetto	<p>1) COMUNICAZIONE WEB - Siti CCIAA di Lucca (www.lu.camcom.it, www.ildesco.eu, www.luccaimprese.it) Sito Lucca Promos (www.luccapromos.it) - Nell'ottica della diffusione delle informazioni e dei servizi camerali attraverso la comunicazione internet, nel corso del 2018 prosegue l'aggiornamento dei siti www.lu.camcom.it, www.ildesco.eu, www.luccapromos.it, www.luccaimprese.it (per le parti di competenza dell'ufficio Relazioni Esterne) per comunicare ed informare gli utenti sui servizi e sulle novità normative e non, legate alle funzioni e alle attività camerali.</p> <p>L'ufficio continuerà la comunicazione attraverso i canali social network (Facebook, Pinterest, Youtube etc.), per diffondere l'informazione e la comunicazione della CCIAA, di Lucca Promos e del Desco. In particolare curerà il piano editoriale (programmazione e pubblicazione) delle pagine Facebook di Camera di Commercio di Lucca e Il Desco, postando notizie su attività e funzioni camerali, attività di Lucca Promos, contenuti del sito www.luccaimprese.it, del sito www.ildesco.it, e altre notizie collegate.</p> <p>Proseguirà la consueta collaborazione con tutti gli uffici camerali per la diffusione delle informazioni tra gli stakeholder.</p> <p>L'ufficio sarà di supporto per la comunicazione la società partecipate della CCIAA Lucca Promos, in particolare per attività di ufficio stampa e aggiornamento del sito web con particolare attenzione alla sezione Amministrazione Trasparente, sulla base dei dati e delle informazioni fornite dagli uffici Lucca Promos.</p> <p>2) FONDAZIONE GIACOMO PUCCINI - A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera ha assunto il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Anche per il 2018 l'ufficio proseguirà l'attività di ufficio stampa, aggiornamento del sito web e amministrazione della pagina Facebook e delle altre pagine social del Puccini Museum - Fondazione Giacomo Puccini.</p> <p>3) MATERIALE PROMOZIONALE: Proseguirà anche per il 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la campagna The lands of Giacomo Puccini per la valorizzazione del territorio attraverso le sue bellezze culturali, artistiche, paesaggistiche, enogastronomiche e non solo, attraverso azioni volte ad una presenza pubblicitaria sulle testate nazionali e internazionali delle immagini del territorio e azioni volte alla valorizzazione e la diffusione dei video e delle immagini del territorio attraverso i canali social e web. - le azioni per l'attivazione di relazioni con istituzioni e stakeholder importanti per la promozione turistica al fine di incrementare la visibilità e la comunicazione di Lucca fuori dal confine provinciale. - pianificazione e gestione della distribuzione di materiale realizzato nel 2017 finalizzato a sensibilizzare sul territorio della provincia di Lucca il brand The lands of Giacomo Puccini, in particolare destinatari saranno infopoint, strutture ricettive, punti strategici turisticamente. <p>4) ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI e NON E SUPPORTO AGLI ORGANI PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE: Prosegue l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente: in particolare per il 2018 si prevede l'organizzazione della cerimonia di Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico, la collaborazione con l'Associazione Lucchesi nel mondo della Premiazione dei lucchesi che si sono distinti all'estero e la Giornata della Trasparenza.</p> <p>L'ufficio sarà di supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: in particolare collaborerà alla predisposizione degli interventi, a fornire informazioni e dati su particolare fenomeni di interesse camerale, e coordinerà i rapporti con i mass media (stampa, tv, radio etc.).</p> <p>L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi realizzati dagli uffici camerali, laddove sia richiesto. In particolare seguirà la manifestazione Il Desco 2018 e altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.</p>



target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	40 primopiano/news/eventi/scadenario su sito web CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerale/news - 40 post su pagina social CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerale/eventicamerale/news/scadenze/informative - promozione di 10 eventi/news/funzioni camerale/attività/scadenze attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa entro il 31 dicembre 2018
indicatore 1b)	Attività di Ufficio Stampa, anche in collaborazione con gli uffici camerale per diffusione di informazioni e notizie funzioni/attività camerale attraverso comunicati stampa - 20 comunicati al 31 dicembre 2018
indicatore 1c)	Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos pubblicazione di almeno 50 tra articoli web, aggiornamenti pagine web del sito, post sui social e comunicati stampa
indicatore 2)	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 60 uscite tra notizie pubblicate sul sito web e sulla pagina social - promozione di 10 eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa - 15 Comunicati stampa entro il 31 dicembre 2018
indicatore 3a)	Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2018. Sviluppo dei contenuti per la promozione sui social da incrementare rispetto al 2017.
indicatore 3b)	Distribuzione del materiale realizzato nel 2017 ad almeno 150 strutture tra info point e strutture ricettive entro 31 dicembre 2018
indicatore 4)	Definizione piano di comunicazione e di attività di promozione coordinate dall'ufficio Relazioni Esterne per le iniziative Il Desco entro 30 gg dall'inizio dell'evento stesso.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La realizzazione di un nuovo sito web camerale che rispetti i criteri di accessibilità ed usabilità, che sia responsive con i dispositivi mobile, che abbia la connettività con i social network, unito ad una presenza costante e in continua crescita sui Social Network contribuisce ad un miglioramento quali-quantitativo delle informazioni, una maggiore diffusione dell'azione camerale grazie alla maggiore interazione con i propri stakeholders e non solo.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La gestione centralizzata della comunicazione comporta un vantaggio sia in termini di risparmio, essendoci un unico processo che indirizza i flussi di informazione ad un'unità che ha il compito di gestirne la pubblicazione/diffusione sui vari strumenti di informazione (web, media, etc.). Al tempo stesso con il coordinamento della comunicazione camerale con quella delle sue partecipate e della Fondazione Puccini, si otterrà il beneficio di una maggiore comunicazione interna ed conseguentemente di una migliore e più tempestiva comunicazione esterna grazie ad informazioni che potranno essere diffuse anche trasversalmente sugli strumenti camerale, di Lucca Intec, di Lucca Promos, della Fondazione Puccini rafforzandole a vicenda e aumentandone la diffusione.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'ufficio Relazioni Esterne grazie alla propria formazione personale e al suo continuo aggiornamento, grazie al continuo contatto con le strutture interne (camerale, e delle partecipate) avrà un ruolo determinante ed attivo per il raggiungimento di questi risultati.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di categoria D1: ore 800 n. 1 funzionario di categoria C1: ore 600

Azione complessa 3E010101	SITO WEB CAMERALE	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
110000-Acquisti e implementazione sw	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3E010102	COMUNICAZIONE PER EVENTI ISTITUZIONALI	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	6.900,00	
325091 - Spese pubblicità quotidiani e periodici (progetto F.Pere. RI - acquisto spazi pubblicitari)	4.000,00	
325094 - spese grafiche e tipografiche (1,200 progetto F.Per. RI - realizzazione e stampa materiale promozionale)	16.200,00	
TOTALE COSTI	27.100,00	0,00
312003 - Contributi Fondo Perequativo	5.200,00	
TOTALE CONTRIBUTI	5.200,00	
Azione complessa 3E710102	COMUNICAZIONE PER EVENTI - ATT. COMMERCIALE	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale		1.000,00
325091 - spese pubblicità quotidiani e periodici (Desco)		22.700,00
325092 - spese pubblicità emittenti radio e tv (Desco)		9.000,00
325093 - altre spese di pubblicità (Desco pubblicità web)		5.500,00
325094 - spese grafiche e tipografiche (Desco)		8.500,00
TOTALE COSTI	0,00	46.700,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	5.200,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	32.100,00	46.700,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	78.800,00	



OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015-2018:

1) realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento

Totale costi esterni obiettivo strategico 3F anno 2018: € 5.500,00
 Totale contributi/ricavi/+20% DA obiettivo strategico 3F anno 2018: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITÀ DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3F	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO
Progetto 3F0101	Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerale
CdC	A006 Protocollo
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso del 2018 Infocamere dovrebbe integrare gli applicativi verticali con Gedoc, pertanto è possibile che l'Ufficio sia coinvolto nel dare supporto ai colleghi. Inoltre tali modifiche renderanno necessario adeguare il Piano di fascicolazione, il Manuale di Gestione documentale e, forse, il Manuale di conservazione. Il Codice dell'Amministrazione digitale dovrebbe cambiare di nuovo con l'attuazione del domicilio digitale che comporterà di modificare il modo di spedizione del residuo cartaceo cercando anche le soluzioni migliori per ciò che deve viaggiare obbligatoriamente su supporto cartaceo. Nel 2018 è entrato pienamente in vigore il nuovo regolamento europeo sulla privacy 679/2016 e ciò impone di adottare nuove misure per la gestione della posta e degli archivi in modo da conservare solo i documenti necessari ed eliminare con le apposite procedure ciò che si è accumulato erroneamente negli archivi per anni.</p> <p>2) Negli ultimi anni sono aumentati i privati che chiedono informazioni sulle origini delle proprie imprese, pertanto si ritiene utile organizzare un servizio di ricerca di anteriorità dell'impresa.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Avvio delle procedure per lo scarto e la distruzione dei protetti depositati presso l'Archivio di Carraia e di altri documenti individuati dai Dirigenti.
indicatore 1b)	Adeguamento alle nuove disposizioni sul domicilio digitale nei tempi previsti dalla normativa. Proseguimento delle azioni per la dematerializzazione delle comunicazioni camerale.
Indicatore 2a)	Progettazione ed avvio del servizio di ricerca anteriorità dell'impresa entro maggio anche utilizzando i dati relativi alla Fedeltà al Lavoro
Indicatore 2b)	Verifica della fattibilità di una collaborazione con il Comune di Lucca e con i mezzi di informazione locali per la valorizzazione del servizio di ricerca di anteriorità di impresa e presentazione di una proposta per la sua attuazione entro novembre

Indicatore 2c)	Promozione del servizio di ricerca anteriorità d'impresa tramite campagna mail e sito web entro novembre.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'attuazione completa del domicilio digitale migliora il servizio di comunicazione perché è più facilmente tracciabile e riduce i tempi di lavorazione da parte della Camera di Commercio di Lucca. L'attivazione di un nuovo servizio che risponde ad un bisogno emergente dovrebbe migliorare i rapporti con l'utenza.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La possibilità di ricostruire gratuitamente la vita di un'impresa permette alle imprese tradizionali di acquisire un vantaggio competitivo spendibile sul mercato.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La creazione di una rete di collaborazione con altri soggetti pubblici e privati non è mai un'attività facile ed l'esito positivo di simili tentativi dipende dalle capacità relazionali e richiede, quindi, un impegno da parte del personale interno	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegni:n. 1 funzionario di cat. C n. 700 ore (Baldocchi) , n. 1 funzionario di cat. C (Morelli) n. 200 ore, n.1 funzionario di cat. D n. 700 ore	
Azione complessa 3F010101	Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 - Oneri per assistenza tecnica procedure software	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3F010102	Riordino archivi camerali CdC A005 Segreteria e Protocollo - att. Promozionale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - Studi, ricerche di mercato, indagini	3.500,00	
TOTALE COSTI	3.500,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.500,00	