

AREA PROMOZIONE E SVILUPPO IMPRESE - AMMINISTRAZIONE	UFFICIO RELAZIONI ESTERNE
OBIETTIVO 2018 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE. LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE
Dettagliata attività	descrizione <p>1) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con gli standard di qualità nella Carta dei servizi camerale e con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati dall'Ente), affinché non si discostino da quelli individuati.</p> <p>2) Progetti di rilevazione dati: Come ogni anno avranno luogo le rilevazioni dell'Osservatorio nazionale strutture e servizi, Pareto, Osservatorio bilanci ecc... Di rilievo l'attenzione richiesta all'intera struttura nel fornire i dati che verranno utilizzati per il processo di accorpamento.</p> <p>3) Dematerializzazione dei documenti camerale: Nel corso del 2017 si è completata la prima fase della conservazione sostitutiva dei documenti informatici e sono state avviate le integrazioni tra Gedoc ed i programmi di contabilità gestiti da Infocamere. Considerato che sono stati apportati miglioramenti al programma Gedoc che permette di gestire tutto digitalmente ed in modo semplice, nel 2018 si potranno fare ulteriori progressi sulla dematerializzazione anche tenendo conto del fatto che la nuova gara delle poste permetterà di anticipare il domicilio digitale.</p> <p>4) Nel mese di novembre 2016 con la 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. Con il Decreto del MISE 8/08/2017 "Rideterminazione circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove Camere di commercio e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale" la Camera di Lucca viene accorpata con quelle di Massa Carrara e di Pisa, nella CCIAA della Toscana Nord-Ovest. Pertanto, nel 2018 si dovrà dedicare attenzione all'attuazione delle previsioni normative che disciplinano le modalità per la costituzione del nuovo ente con particolare riferimento alle necessarie attività propedeutiche.</p> <p>Avvio delle attività di armonizzazione delle funzioni, dei procedimenti e dei regolamenti con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per uniformare il più possibile i vari aspetti operativi e gestionali.</p> <p>5) Al fine di supportare il processo di attuazione della riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale articolata in un insieme integrato di attività progettuali che vanno dalla ricognizione e mappatura dei profili professionali (attuali ed in divenire) alla realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale.</p> <p>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 e per favorire il necessario collante tra le diverse componenti del sistema, fattore critico di successo per implementare il "nuovo modello" di Sistema camerale delineato dalla Riforma.</p>

	<p>Negli ultimi mesi del 2017 hanno preso avvio i <i>percorsi formativi</i> (da 40 a 80 ore ciascuno, con obbligo di frequenza ad almeno il 70% delle ore) per accelerare l'acquisizione delle competenze necessarie all'esercizio delle nuove funzioni assegnate dalla riforma e, in generale, per facilitare il cambiamento e condividere il rinnovato approccio alle diverse linee di servizio. Percorsi che proseguiranno per tutto il 2018 e 2019.</p> <p>Oltre all'impegno richiesto a tutto il personale di seguire questa tipologia di corsi molto impegnativa, garantendo la regolare funzionalità degli uffici, si rende necessario organizzare la gestione accentrata dell'intero progetto formativo allo scopo di garantire la certificazione delle ore seguite in modalità web conference e/o differita, mantenere i continui rapporti con Unioncamere ed ottenere la certificazione delle competenze acquisite.</p> <p>6) Individuazione di misure organizzative e adozione di atti e regolamenti allo scopo di recuperare efficienza e mantenere inalterati i livelli di servizio sia in vista di possibili riduzioni di organico (ad es. per mobilità), sia nell'ottica di effettuare attività preparatorie e propedeutiche all'accorpamento con le Cciao di MS e PI;</p>
indicatori	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato; 2) Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati; 3) realizzazione delle seguenti attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche predefinite – report finale <ul style="list-style-type: none"> - Piano di fascicolazione: oltre 90% dei documenti in entrata/uscita fascicolati entro 45 gg dalla loro creazione per permettere la conservazione anticipata; - Piano di fascicolazione: corretta applicazione del titolare nell'80% dei casi - Gestione documentale: rifiuto del documento non di propria competenza entro 5 giorni dall'assegnazione nel 90% dei casi. - Gestione documentale: aumento del 40% dei documenti inviati a pec/peo tramite Gedoc. - Dematerializzazione delle comunicazioni: invio delle raccomandate tramite sistema on line almeno per il 70% del totale. 4) Attiva partecipazione dell'intera struttura a tutte le azioni utili ai fini del percorso di accorpamento: partecipazione ad incontri con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per la definizione di un percorso tendente ad uniformare attività, procedimenti, aspetti organizzativi e gestionali: report finale del Segretario generale 5) Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici – report finale 6) Collaborazione con la Dirigenza nella ricerca di soluzioni di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Report conclusivo sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza.
peso	0.20
complessità	1.14
nota	Per l'azione 1) entro febbraio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

AREA PROMOZIONE E SVILUPPO IMPRESE - AMMINISTRAZIONE	UFFICIO RELAZIONI ESTERNE
OBIETTIVO 2018 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DEL SERVIZIO PER L'ANNO 2018 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata descrizione attività	Realizzare una pianificazione operativa per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare semestralmente le attività e il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive
indicatori	Realizzazione dei seguenti progetti 3B0102 – 3E0101 descritti dettagliatamente in allegato
peso	0.80
complessità	1.17