

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2014

*Aggiornamento
luglio 2014*

in conformità al
D.P.C.M. 18 settembre 2012



1182

Camera di Commercio
Lucca



PIRA: Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

Si tratta di un documento **programmatico** triennale, redatto contestualmente al bilancio di previsione (al quale viene allegato) e **coerente** con il sistema di obiettivi ed indicatori adottati dalla Camera di Lucca ai sensi del d.lgs. 150/2009. Tale documento è oggetto di aggiornamento semestrale in occasione dell'aggiornamento del Piano delle performance triennale (al quale viene allegato ex delibera CIVIT n. 6/13).

Il PIRA illustra il contenuto di ciascun programma di spesa, espone le informazioni sintetiche relative ai principali obiettivi da realizzare con riferimento agli stessi programmi del bilancio e contiene gli indicatori individuati per quantificare gli obiettivi.

Nello schema allegato al bilancio di previsione 2014 della Camera di Lucca, il PIRA è stato impostato su base biennale e non triennale (2014-2015), in linea con il Piano della performance 2013/2015 attualmente in vigore.

Considerato l'attuale contesto normativo di forte instabilità relativamente al sistema camerale, che non permette di fare delle proiezioni oltre l'anno di riferimento, il presente aggiornamento del PIRA che sarà allegato all'aggiornamento del Piano delle performance 2014-2016, risulta aggiornato esclusivamente con riferimento all'anno in corso (in linea con l'aggiornamento esclusivamente annuale che verrà attuato relativamente al Piano delle performance 2014-2016).

Si rinvia, pertanto, l'elaborazione del testo completo del PIRA (a carattere triennale) ad un momento di maggiore chiarezza legislativa.

Missione	011	Competitività delle imprese	012	Regolazione dei mercati	016	Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005	<u>Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale</u>	004	<u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u>	005	<u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u>
Obiettivi	011-005-001	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE	012-004-001	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	016-005-001	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI
	011-005-002	CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA	012-004-002	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO		
	011-005-003	FAVORIRE LO SVILUPPO D'IMPRESA	012-004-003	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT		
	011-005-004	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE	012-004-004	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.		
	011-005-005	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE	012-004-005	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE		
	011-005-006	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE	012-004-006	ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO		
	011-005-007	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA				
	011-005-008	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE				
	011-005-009	SOSTENERE LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO				
	011-005-010	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO				
	011-005-011	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA				
	011-005-012	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI				
	011-005-013	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA				
	011-005-014	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE				
	011-005-015	ACCESSIBILITÀ TOTALE: RENDERE PIU' ACCESSIBILI LE INFORMAZIONI CONCERNENTI L'ORGANIZZAZIONE E L'ATTIVITÀ DELLA CAMERA				

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE					
	Descrizione	Iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse economiche 2014	€ 254.480,00					

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera - confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 197,33 domande di iscrizione compreso progetto Giove)						
Cosa misura	Crescita della cultura manageriale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	confronto medie annuali	rilevazione ufficio competente	227,67 media 2010/2012	>=197,33	>=200	

Indicatore	Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica). Valutazione progetti presentati entro 30 gg. dalla richiesta.						
Cosa misura	Tempestività valutazione pratiche pervenute						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	giorni	n. giorni trascorsi	rilevazione ufficio competente	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	

Obiettivo	Titolo	CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA					
	Descrizione	SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 57.500,00					

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori: confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (Media 2007-2009: n. 85 domande di iscrizione escluso progetto Giove)						
Cosa misura	Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	confronto medie annuali	rilevazione ufficio competente	92 media 2010/2012	>=85	>=90	

Indicatore	Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi di formazione camerale: confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009 (media 2007-2009: n. 10 aperture pari al 15,87%)						
Cosa misura	Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi di formazione camerale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	confronto medie annuali	rilevazione ufficio competente	7,33 media 2010/2012	>=10	>=8	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO SVILUPPO D'IMPRESA					
	Descrizione	SVILUPPO D'IMPRESA E FINANZA INNOVATIVA. Partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita. Comprende, inoltre le azioni camerali a sostegno dell'impresa locale.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 81.000,00					

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese						
Cosa misura	Capacità di costituire un soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	Verifica funzionamento e prima sperimentazione per Lucca, se avviato a livello regionale toscano, di un fondo di seed capital regionale	Verifica funzionamento e prima sperimentazione per Lucca, se avviato a livello regionale toscano, di un fondo di seed capital regionale	

Indicatore	Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita						
Cosa misura	Azione camerale a sostegno delle imprese innovative						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	confronto con anno precedente	rilevazione ufficio competente	36	>=50	>=50	

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE					
	Descrizione	INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE. Avvio attività Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e completamento dei lavori: conclusione costruzione edifici, sistemazione aree esterne e partecipazione alla realizzazione master plan complessivo; partecipazione alla realizzazione sezione PTL dedicata all'innovazione beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento realizzazione Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici - Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Aree dirigenziali Segretario generale e Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 1,450,000,00 (investimenti)					

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese: avvio operatività all'interno del primo lotto; completamento secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità; realizzazione terzo lotto e sistemazione area circostante; sistemazione aree fra gli edifici primo e secondo lotto, previa acquisizione disponibilità; partecipazione all'attuazione master-plan complessivo area e completamento funzionale progetto.						
Cosa misura	Realizzazione Polo Tecnologico Lucchese						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	avviata operatività incubatore e acceleratore nel I e II lotto; presentati progetti per III lotto + area circostante	1a) Attuazione lavori III lotto secondo cronoprogramma (compresa area circostante) 1b) Sistemazione parti di area non comprese nel cantiere III lotto, previa acquisizione	completamento del progetto: ultimazione lavori III lotto, area e avvio attività.	

Indicatore	Partecipazione ai GdI del progetto "Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali" (capo fila Comune di Lucca)						
Cosa misura	Realizzazione di strutture innovative						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa avvio lavori di ristrutturazione da parte del Comune di Lucca.	Attuazione accordi per la gestione del progetto	Attuazione accordi per la gestione del progetto	

Indicatore	Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura: completamento della struttura e avvio operatività soggetto						
Cosa misura	Realizzazione di strutture innovative						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	costruzione immobile in fase di completamento.	Prima operatività della struttura.	Funzionamento a regime della struttura.	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE.					
	Descrizione	Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale tra le Aree dirigenziali					
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00					

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Sviluppo della Rete provinciale progettazione comunitaria interistituzionale						
Cosa misura	Sviluppo sinergie sul tema della progettazione comunitaria						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	3 incontri rete provinciale 2 progetti ammessi a cofinanziamento	>= 5 incontri rete provinciale >=3 progetti ammessi a cofinanziamento nel triennio 2012/2014	>= 1 progetto ammesso a cofinanziamento	

Indicatore	Mantenimento/incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 1422 imprese)						
Cosa misura	Il ricorso degli utenti agli sportelli camerali						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto tra medie annuali	rilevazione ufficio competente	1691 imprese (media 2010/2012)	>1422	>1422	

Indicatore	Capacità di attrarre risorse per un valore complessivo di € 10.000.000 nel periodo 2010/2015, per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio (obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	euro	euro	rilevazione uffici competenti	2010: 3.500.000,00 2011: 1.469.000,00 2012: 7.313.000,00	>= 10.000.000 nel periodo 2010/2015	>= 10.000.000 nel periodo 2010/2015	

Obiettivo	Titolo	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO.					
	Descrizione	Iniziativa tesa a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc. anche attraverso la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta.					
	Arco temporale per la realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 445.370,00					

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta: gestione soggetto						
Cosa misura	stimolo all'innovazione tecnologica sul territorio						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Struttura completata nel 2010; operatività soggetto aprile 2011;	Prosecuzione attività e predisposizione bando di gara per l'affidamento della gestione	Monitoraggio strategico delle attività del Mus.	

Indicatore	Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca mediante la stipula di accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	Capacità di creare sinergie tra il mondo delle imprese e quello della ricerca						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	stipulati 3 accordi	>=2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico nel triennio 2012-2015	>=2 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico nel triennio 2012-2015	

Indicatore	Mantenimento/aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico) confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: 4,67 pari a n. 14 progetti in termini assoluti per il triennio)						
Cosa misura	Capacità di creare sinergie con partners tecnologici						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto tra medie annuali	rilevazione ufficio competente	7 progetti media 2010/2012	>= media 2010/2013	>= media 2010/2014	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA					
	Descrizione	L'IMPRESA NELL'EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'Informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.					
	Arco temporale realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 46.500,00					

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Mantenimento/incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009 (media 2007/2009: n. 561 imprese)						
------------	---	--	--	--	--	--	--

Cosa misura	Il ricorso degli utenti agli sportelli camerale						
-------------	---	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto tra medie annuali	rilevazione ufficio competente	719,67 media 2010/2012	>=650	>=650	

Indicatore	consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi (Dato 2009: n. 141 certificazioni).						
------------	--	--	--	--	--	--	--

Cosa misura	Diffusione dello sviluppo sostenibile						
-------------	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	confronto con anno precedente	rilevazione ufficio competente	174 certificazioni	>=174	>=174	

Obiettivo	Titolo	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE					
	Descrizione	AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.					
	Arco temporale realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 21.700,00					

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata						
------------	--	--	--	--	--	--	--

Cosa misura	Privilegiare gli interventi di promozione integrata						
-------------	---	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	euro	confronto con valore anno n-1	rilevazione ufficio competente	erogati € 6.117,00 per complessivi 56 contributi	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno n-1	crescita progressiva importo medio di sostegno dell'intervento camerale rispetto all'anno n-1	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	SOSTENERE LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO					
	Descrizione	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Azioni di promozione integrata territorio, Centri commerciali naturali, agroalimentare, artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Attività finalizzate alla definizione identità territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o partecipazioni a iniziative di terzi e valorizzazione economica risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse finanziarie 2014	€ 378.840,00					

0
Nr indicatori associati 1

Indicatore Progettazione eventi promozionali per valorizzazione complessiva territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc...), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali

Cosa misura Capacità di creare sinergie

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	n. 4 iniziative di promozione integrata	almeno 3 iniziative di promozione integrata	almeno 3 iniziative di promozione integrata	

Obiettivo	Titolo	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO					
	Descrizione	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE E DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE. Ampliamento patrimonio documentale storico dell'Ente mediante costituzione sezione, cartacea e digitale, costituita dagli archivi di imprese storiche lucchesi: organizzazione logistica necessaria, acquisizione archivi di imprese e predisposizione consulenze alle imprese attive interessate alla ricostruzione propria identità mediante il riordino del proprio archivio. Riorganizzazione archivio di deposito di Carraia sia in considerazione di una temporanea necessità di destinare parte degli spazi al materiale afferente agli archivi di imprese, sia per una più corretta suddivisione fra il materiale destinato allo scarto e quello destinato alla conservazione permanente.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale					
	Risorse finanziarie 2014	€ 5.500,00					

0
Nr indicatori associati 1

Indicatore Costituzione e arricchimento di un archivio, cartaceo e digitale, per imprese storiche lucchesi

Cosa misura valorizzazione del patrimonio documentale

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	N.2 imprese presenti nell'archivio	N.4 imprese presenti nell'archivio	N.6 imprese presenti nell'archivio	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA
	Descrizione	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Iniziativa volte ad aumentare accessibilità e fruibilità dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly e la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello informazione statistica, cui attingere per soddisfare ulteriori analoghe richieste. Organizzazione percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati e economici, recepimento ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

0
Nr indicatori associati 2

Indicatore Organizzazione di percorsi informativi triennali orientati verso soggetti pubblici e privati, al fine di illustrare la disponibilità dei dati economico statistici camerati e di recepire ulteriori esigenze

Cosa misura percezione del servizio erogato da parte degli stakeholder

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Realizzati 2 corsi di formazione/informazione	1 percorso informativo su banche dati e studi statistici riferiti ai bilanci società di capitale	1 percorso informativo su banche dati e studi economico/statistici previsionali	

Indicatore Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.

Cosa misura Capacità di mediare tra soggetti coinvolti

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Azioni ed incontri propedeutici all'acquisizione del ruolo di trait d'union	Messa a regime modello condiviso e realizzazione prototipo sperimentazione con un ente territoriale della provincia	Estensione del modello ad altri soggetti territoriali interessati	

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI
	Descrizione	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 32.870,00

0
Nr indicatori associati 3

Indicatore Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali – manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci

Cosa misura Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Qualificati osservatorio comparto manifatturiero industria e osservatorio bilanci.	Riqualificazione osservatorio bilanci	Definizione di un prototipo osservatorio sugli andamenti del settore commercio	

Indicatore Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione metodologia ad altri territori e proposta prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)

Cosa misura Diffusione di una metodologia condivisa

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Proposta al Comune di Lucca per un'azione congiunta georeferenziazione dei dati da rilevare	Presentazione risultati Comune Lucca per estensione metodologia ad altri territori	Realizzazione indagine su altri territori	

Indicatore Impianto di nuovi Osservatori

Cosa misura L'implementazione di nuovi strumenti di analisi

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Revisione indicatori Statistici con nuova impostazione Ateco 2007. Analisi evoluzione territorio lucchese e sue prospettive.	Progettazione osservatorio sul credito e presentazione agli stakeholders	Realizzazione dell'Osservatorio sul Credito	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE
	Descrizione	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Iniziativa tesa a consolidare il ruolo attivo della Camera nella definizione nuovi atti di programmazione locale, gestione PASL e sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; lattività volte ad acquisire e diffondere informazioni su atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali; migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi
	Arco temporale	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 1.000,00

0

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti
------------	--

Cosa misura	Azioni i stimolo alla programmazione territoriale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Partecipazione attiva e predisposizione di documenti condivisi per una nuova programmazione territoriale (es.: Contratto di fiume; Piano Sviluppo Economico Comune Massarosa)	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	Partecipazione ad almeno il 90% degli incontri ai tavoli di lavoro convocati dagli Enti territoriali e collaborazione alle eventuali proposte di programmazione emerse.	

Indicatore	Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine di individuare sia risorse per iniziative camerali che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerali
------------	--

Cosa misura	diffusione delle informazioni						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Report sull'analisi della programmazione regionale 2012-2015 (con esclusione temi delle infrastrutture e dell'energia)	Report su linee programmatiche emergenti dalle normative regionale, nazionale ed europea a supporto definizione nuovo Programma di mandato del Consiglio camerale	Report sulle novità previste nella programmazione regionale	

Indicatore	Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerali al processo di definizione degli stessi
------------	---

Cosa misura	Il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Analisi documenti di programmazione, elaborazione relazione sullo scenario economico redazione delle parti di competenza nei documenti di programmazione dell'Ente e stesura di report di coerenza verticale	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	Report sui piani e programmi regionali e locali e sulla conseguente coerenza verticale programmazione camerale; Relazione sullo scenario economico del periodo per i documenti di programmazione camerali.	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE
	Descrizione	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Iniziativa volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 21.150,00 (di cui € 3.000,00 investimenti)

0

Nr indicatori associati 2

Indicatore Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.

Cosa misura La funzione d'impulso sui temi in oggetto

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Informative periodiche alla Giunta su stato di attuazione programmazioni infrastrutturali e di governo del territorio; costante supporto alle Associazioni di categoria attraverso azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta su stato di attuazione programmazioni infrastrutturali e di governo territorio; supporto alle Ass. di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	Informative periodiche alla Giunta su stato di attuazione programmazioni infrastrutturali e di governo territorio; supporto alle Ass. di categoria attraverso le azioni suggerite dal Comitato; aggiornamento Portale infrastrutture con particolare riferimento alla sezione riservata.	

Indicatore Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro

Cosa misura La funzione d'impulso sui temi in oggetto

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Avviati i contatti con gli enti territoriali per scambio informazioni da valorizzare nei Sistemi Informativi Territoriali degli Enti, anche in collaborazione con ordini e ass. di categoria.	Organizzazione di incontri di presentazione dei risultati raggiunti per estensione della metodologia ad altri territori.	Estensione metodologia ai Comuni della provincia aderenti al progetto.	

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale

Obiettivo	Titolo	ACCESSIBILITA' TOTALE: RENDERE PIU' ACCESSIBILI LE INFORMAZIONI CONCERNENTI L'ORGANIZZAZIONE E L'ATTIVITA' DELLA TRAPARENZA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI
	Descrizione	Iniziative di carattere trasversale, comuni pertanto a tutta la struttura camerale, tese alla realizzazione dell'accessibilità totale ex art. 1 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33. Comprende, inoltre, le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata. La realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale
	Risorse finanziarie 2014	€ 46.000,00

0
Nr indicatori associati 5

Indicatore Approvazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e attuazione delle azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso

Cosa misura Realizzazione degli obblighi in tema di trasparenza

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazioni uffici	nd	1) Adozione Programma Triennale Trasparenza 2014-2016 entro gennaio 2) Attuazione azioni previste nel Programma triennale trasparenza e integrità entro i termini previsti per l'anno in corso	Attuazione delle azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità entro i termini previsti per l'anno in corso	

Indicatore Ottenimento certificazione di 2° livello di accessibilità del sito Internet da parte del CNIPA (Centro nazionale per Informatica nella Pubblica Amministrazione), relativa alla qualità delle informazioni e dei servizi erogati sul sito

Cosa misura Livello di accessibilità al sito camerale

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio	progetto di riorganizzazione del sito istituzionale e della redazione	ottenimento certificazione 2° livello al CNIPA	mantenimento certificazione con attività di continuo miglioramento verso la qualità dell'informazione erogata	

Indicatore Realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.

Cosa misura Ricerca di nuovi strumenti di comunicazione

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio	video floricolo, lapideo, calzaturiero e relative traduzioni in lingua	progettazione nuovi strumenti con particolare attenzione al canale web	realizzazione di nuovi strumenti	

Indicatore Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale) con cadenza biennale

Cosa misura Livello di soddisfazione utenza

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio	indagine di approfondimento su mediazione e corsi/seminari	indagine di approfondimento sui 4 servizi individuati	realizzazione indagine generale e mantenimento approfondimenti	

Indicatore CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma : confronto: numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2010-2014 / numero totale invii con email anni 2010 - 2014 < numero totale di errori nell'invio con e-mail anni 2007-2009 / numero totale invii con e-mail anni 2007 - 2009 (Dato percentuale errori 2007-2009: 8,34 %)

Cosa misura qualità dati della piattaforma

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	confronto con media periodi precedenti	CRM	errori con invio e-mail media anni 2010-2012: 5,04 %	risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 8,34	risultato percentuale errori con invio e-mail inferiore a 8,34	

Missione	012 - Regolazione dei mercati
----------	-------------------------------

Programma	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori
-----------	---

Obiettivo	Titolo	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE					
	Descrizione	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.					
	Arco temporale realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa e regolazione del mercato					
	Risorse economiche 2014	€ 0,00					

Nr indicatori associati **2**

Indicatore	Percentuale di imprese attive dotate di dispositivi informatici per la presentazione di denunce e istanze						
Cosa misura	Iniziativa che facilitino l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	percentuale	confronto con anno n-1	banca dati Infocamere	73% imprese con firma digitale 78% società con PEC	1) Incremento rispetto anno n-1; 2a) incremento società ed imprese dotate di Pec rispetto anno n-1; 2b) incremento altre tipologie imprese con Pec	1) Incremento rispetto anno n-1; 2a) incremento società ed imprese dotate di Pec rispetto anno n-1; 2b) incremento altre tipologie di imprese con Pec	

Indicatore	Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio.						
Cosa misura	Denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	percentuale	confronto con anno n-1	banca dati Infocamere	98% procedimenti area anagrafica sono telematici. I restanti procedimenti hanno carattere residuale	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	100% Domande/denunce RI e Rea; Scia artigiane e altre attività; certificati di origine; Bilanci; Mud/Sistri/Raee	

Obiettivo	Titolo	MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO					
	Descrizione	MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE. Rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati servizio anagrafico e ad implementare servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso la posta elettronica certificata. Realizzare collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dati disponibili, nonché a promuovere la consultazione banche dati camerali					
	Arco temporale per la realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa e regolazione del mercato					
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00					

Nr indicatori associati **2**

Indicatore	Attivazione del procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art. 2490 c.c.).						
Cosa misura	Qualità delle banche dati camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	banca dati Infocamere	n. 346 posizioni cancellate/archivate o inoltrate al tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archivate o inoltrate al tribunale	n. 350 posizioni cancellate/archivate o inoltrate al tribunale	

Indicatore	Mantenimento percentuale dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi anagrafico certificativi rispetto al 2012.						
Cosa misura	Fruibilità delle banche dati camerali						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	euro	euro	banca dati Infocamere	diritti incassati al dicembre 2012: euro 336.164,00	mantenimento diritti incassati rispetto anno n-1	mantenimento diritti incassati rispetto anno n-1	

Missione	012 - Regolazione dei mercati
Programma	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

Obiettivo	Titolo	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT
	Descrizione	ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT. Progettare ed attuare progetti di e-government in partnership con le altre istituzioni provinciali regionali e nazionali.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa e regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Partecipazione al 100% iniziative di carattere nazionale/regionale per la creazione di meccanismi raccordo tra sportello unico attività produttive e sistema comunicazione unica per semplificare adempimenti a carico imprese e ridurre i tempi avviamento attività produttiva. Le attività realizzate in ambito provinciale, tenuto conto del quadro giuridico generale, sono illustrate in una relazione finale con confronto rispetto al panorama nazionale e regionale.
------------	--

Cosa misura	Iniziativa volte a semplificare gli adempimenti a carico delle imprese
-------------	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	Partecipazione Gdl nazionale per predisposizione bozza Regolamento Registro imprese e guida unica nazionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	Partecipazione ente camerale al 100% iniziative di carattere nazionale o regionale	

Obiettivo	Titolo	PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.
	Descrizione	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa e regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2014	€ 20.000,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Organizzazione di iniziative promozionali (seminari, accordi di collaborazione, campagne tramite media ecc.) volte a riqualificare e riposizionare l'immagine della mediazione nell'ambito di uno scenario del tutto mutato a seguito della sentenza della Corte costituzionale del 2012.
------------	---

Cosa misura	Diffusione della conoscenza dei servizi di conciliazione ed arbitrato
-------------	---

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
outcome	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	n. 3 iniziative promozionali	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nell'anno n-1	n. 3 iniziative promozionali in ambito diverso da quelle organizzate nel biennio precedente	

Indicatore	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei servizi
------------	---

Cosa misura	l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori
-------------	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Realizzato al 100%	100%	100%	

Missione	016 - Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

Obiettivo	Titolo	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI
	Descrizione	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
	Risorse economiche 2014	€ 588.030,00

Nr indicatori associati 2

Indicatore Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia (Camera + Lucca Promos)

Cosa misura ricerca di sinergie per massimizzare i risultati

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La promozione complessiva dell'ente e della partecipata Lucca Promos si è sviluppata secondo le previsioni per concludersi nel dicembre 2012 con il confronto del sistema territoriale con Toscana Promozione e il successivo invio della proposta	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	Elaborazione Programma promozionale condiviso con le componenti economiche e istituzionali interessate del territorio provinciale anno n entro dicembre anno n-1	

Indicatore Mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione: confronto media 2010/2014 con media 2007/2009: partecipazione a fiere, a workshop e a eventi vari, numero utenti Sprint, numero imprese che accedono ai contributi per l'internazionalizzazione (media 2007/2009: n. 793,67 aziende Camera + Lucca Promos)

Cosa misura Mantenimento/aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione:

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto con media anni precedenti	rilevazione ufficio competente	La media 2010-2012 è di 1052 imprese	> 793,67	> 793,67	

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	002 - Indirizzo politico

Obiettivo	Titolo	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI					
	Descrizione	ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE Area Anagrafico certificativa: tempestiva e puntuale messa a regime nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione procedure. In particolare, l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale). Area Amministrazione e Personale: prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della PA, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica. Area Segretario generale: attuazione nuovi adempimenti normativi e riorganizzazione: recepire prontamente le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerale.					
	Arco temporale realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
Risorse economiche 2014	€ 3.500,00 (di cui € 1.000 di investimenti)						

Nr indicatori associati 1

Indicatore	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerale						
Cosa misura	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Approvato lo Statuto camerale Approvato regolamento del Consiglio	Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza.	Aggiornamento Programma Triennale Trasparenza.	

Obiettivo	Titolo	MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE					
	Descrizione	SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO. Iniziativa tesa a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione attività ente in un'ottica di "ottimizzazione produttività lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza PA"; ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.					
	Arco temporale per la realizzazione	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale					
Risorse finanziarie 2014	€ 13.500,00						

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"						
Cosa misura	Adozione ciclo performance						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Implementato il ciclo di gestione della performance	1) Adozione nuovo Programma Pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up 3) miglioramento reportistica a supporto dei nuovi organi camerale	1) Impostazione Piano triennale performance in linea con il nuovo Programma pluriennale 2) Miglioramento punteggio medio del check-up	

Indicatore	Report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive						
Cosa misura	reportistica adeguata						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	elaborati 2 report direzionali e 2 report operativi alla Giunta	report semestrale agli organi camerale	report semestrale agli organi camerale	

Indicatore	Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camere						
Cosa misura	la sinergia tra la camera e le 2 società partecipate						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	sperimentato processo di programmazione e controllo per Lucca Promos	estensione del sistema anche a Lucca Intec	messa a regime sistema per le 2 partecipate	

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	002 - Indirizzo politico

Obiettivo	Titolo	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ					
	Descrizione	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.					
	Arco temporale realizzazioni	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Segretario generale					
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00					
Nr indicatori associati 1							
Indicatore	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet						
Cosa misura	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Incremento delle pagine a valenza trasversale; migrazione su server	Implementazione di nuove funzionalità, nuove pagine/sezioni.	Implementazione di nuove funzionalità, nuove pagine/sezioni.	

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche

Obiettivo	Titolo	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA.
	Descrizione	Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente
	Arco temporale realizzazioni	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Amministrazione e personale
	Risorse economiche 2014	€ 4.250,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera						
Cosa misura	capacità di mantenere coerente l'organizzazione con le attuali esigenze						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	attuazione modello organizzativo deliberato dalla Giunta		

Indicatore	Realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate						
Cosa misura	grado di aggiornamento del personale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	somministrati agli uffici i questionari sui fabbisogni formativi	Attuazione di almeno il 30% del piano formazione	Completamento attuazione piano formazione	

Indicatore	Verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse						
Cosa misura	il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Verifica grado soddisfazione sul 100% dei corsi svolti; eventuali criticità vengono attentamente esaminate ed utilizzate per migliorare i percorsi successivi	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	verifica grado di soddisfazione non inferiore a 3 in media (scala valutazione da 1 a 5)	

Indicatore	Verificare/aggiornare la banca dati curriculare (in occasione della revisione dei fascicoli personali - cfr progetto I30101 - viene aggiornata la banca dati delle esperienze professionali maturate presso l'Ente e presso altri, mentre la banca dati formazione è aggiornata di continuo)						
Cosa misura	aggiornamento la banca dati curriculare						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
output	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Posizioni revisionate n. 30	revisione 10 posizioni	revisione 15 posizioni	

Obiettivo	Titolo	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO IDENTITÀ E BENESSERE.
	Descrizione	Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerali tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo
	Arco temporale per la realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Amministrazione e personale
	Risorse finanziarie 2014	€ 0,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	incremento dell'indice sintetico di people satisfaction: confronto indice 2009 con indice 2013 (Dato 2009: 5,80 indice sintetico). (Obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	grado di soddisfazione del personale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	adozione piano di miglioramento sul risultato indagine 2013	attuazione 100% iniziative decise	

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche

Obiettivo	Titolo	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE
	Descrizione	Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale). Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti.
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Amministrazione e personale
	Risorse finanziarie 2014	€ 3.000,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge: rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...

Cosa misura capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	altro	altro	rilevazione ufficio competente	nel triennio 201/2012 assenza di reclami e/o sanzioni	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	1) assenza di reclami da parte dell'utenza nella casella segnalazioni del sito. 2) assenza di sanzioni per il mancato rispetto delle norme.	

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche

Obiettivo	Titolo	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE ATTIVITÀ CORRENTI.
	Descrizione	Area Anagrafica certificativa: iniziative per il miglioramento qualitativo del servizio reso, quali: rigoroso rispetto tempi di evasione (anche per le pratiche artigiane e degli albi), riduzione sospesi e tempistica gestione regolarizzazioni, impostazione di sistemi di rilevazione della qualità dei dati. Area Amministrazione e Personale: iniziative per gestire gli acquisti dell'ente nell'ottica dell'efficienza/efficacia e sostenibilità ambientale. Azioni volte all'automatizzazione flussi, con passaggio dal cartaceo alle forme di documentazione telematica (es. mandato e reverse elettronici, gestione fattura elettronica), nonché azioni di razionalizzazione e snellimento processi per recuperare efficienza (es. pagamento fornitori, razionalizzazione architettura rete informatica, diffusione e applicazione principi organizzazione snella) e azioni volte al miglioramento servizi e gestione e condivisione informazioni e conoscenze (es. standardizzazione procedure, modalità imputazione costi/ricavi, diffusione dati contabili analitici, facilitazione/unificazione accessi banche dati, individuazione standard qualitativi per clienti, miglioramento reportistica contabile in senso lato – competenza e cassa). Monitoraggio/miglioramento riscossione spontanea - per costruire un rapporto di collaborazione con il contribuente - e della riscossione coattiva. Area Segretario generale: per la governance società partecipate è necessario costituire un unico punto di riferimento normativo e gestionale che, in un'ottica di miglioramento efficienza/efficacia dell'azione camerale, garantisca risposte tempestive e puntuali, migliorando il percorso già intrapreso nel passato. Trasversalmente a tutte le Aree, in un'ottica di valorizzazione del metodo di "approccio trasversale", teso a promuovere la interoperabilità tra le Aree e gli Uffici, nell'attuazione di progetti di particolare rilievo strategico per l'Ente, il programma comprende le azioni di adeguamento compiti e riorganizzazione interna al fine di garantire il necessario supporto in occasione delle richieste e/o della realizzazione di specifici progetti ad opera degli altri uffici camerali. CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE CAMERALE. Il programma comprenderà tutti gli interventi di valorizzazione immobili e manutenzione dotazioni, comprese quelle impiantistiche ed informatiche, con attenzione agli aspetti della sostenibilità ambientale, in particolare verifica/miglioramento prestazioni energetiche. Comprenderà anche i possibili miglioramenti in ordine alla gestione dell'inventario
	Arco temporale realizzazione	Biennio
	Centro di responsabilità	trasversale
Risorse finanziarie 2014	€ 42.400,00 (di cui € 36.400,00 investimenti)	

Nr indicatori associati **7**

Indicatore	Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente: dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento dei procedimenti/processi monitorati. (obiettivo a valenza trasversale)						
Cosa misura	livelli dei servizi						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	procedimenti/processi definiti entro gennaio. La % di tendenza al miglioramento verrà definita nel mese di marzo.	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	1) definizione procedimenti/processi entro gennaio 2) tendenza al miglioramento su circa il 30% dei procedimenti/processi individuati	
Indicatore	Monitoraggio e contenimento della riduzione della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale; per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del triennio 2010-2012; per la riscossione coattiva: confronto tra la media delle percentuali di riscossione dei ruoli emanati nel triennio 2007-2008-2009 con quella dei ruoli emanati negli anni 2010-2011-2012 (% riscossione spontanea: riscosso spontaneamente fino al momento del ruolo/ dovuto determinato all'emanazione ruolo = incassi + ruolo; riscossione coattiva: calcolata al 31.12. del secondo anno successivo all'emanazione)						
Cosa misura	andamento diritto annuale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	valore assoluto	confronto con medie periodi precedenti	bilancio	nd	Analisi andamento riscossione spontanea: confronto media percentuali riscossione triennio 2007-2009 e quella triennio 2010-2012; riscossione coattiva: confronto media percentuali riscossione ruoli emanati triennio 2007-2009 e la media percentuali riscossione ruoli emanati nel 2010 (anno 2008), 2011 (anno 2009) e 2012 (2010)	Monitoraggio/contenimento riduzione % riscossione complessiva diritto annuale; riscossione spontanea: confronto media % riscossione 2007-2009 con media 2010-2012; riscossione coattiva: confronto media % riscossione ruoli emanati nel 2007-2009 con quella ruoli emanati nel 2010-2012 (% riscoss. spontanea: riscosso spont. fino momento ruolo/dovuto determinato all'emanazione ruolo=incassi+ruolo)	

Indicatore	Miglioramento patrimonio in essere						
Cosa misura	Miglioramento patrimonio in essere						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	adozione dell'80% delle soluzioni in chiave di sostenibilità ambientale ritenute opportune dall'Ente	adozione dell'80% delle soluzioni in chiave di sostenibilità ambientale ritenute opportune dall'Ente	
Indicatore	Riduzione degli oneri di funzionamento del centro Servizi Generali: - 5% nel 2012 e - 10% dal 2013, rispetto al 2009 (euro 611.754, esclusi tasse, imposte e versamenti in conto contenimento spese), mantenendo la qualità e accrescendo la sostenibilità ambientale degli acquisti, anche in applicazione delle normative sul contenimento spese						
Cosa misura	contenimento oneri di funzionamento						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	confronto con anni precedenti	bilancio	Gli oneri di funzionamento netti 2012 stimati in sede di preconsuntivo sono euro 569.550: - 6,9% rispetto al 2009. Il dato definitivo sarà disponibile al momento del consuntivo	Riduzione 10% rispetto al 2009	Riduzione 10% rispetto al 2009	
Indicatore	Adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni						
Cosa misura	azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	nd	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	
Indicatore	Adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia						
Cosa misura	soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	1) definizione azioni migliorative entro gennaio 2) realizzazione almeno del 90% delle azioni programmate	
Indicatore	Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate						
Cosa misura	controllo sulle partecipate						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso anno n	Risultato atteso anno n+1	Risultato atteso anno n+2
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Realizzata banca dati sulle partecipate in Intranet	Adozione di un sistema di governance per il controllo sulle partecipate in base agli articoli 15, lettere j e m, 27 e 28 dello Statuto camerale	Messa a regime del sistema di governance	