

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2018

dicembre 2017

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

Il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, previsto dall'art. 19 del D. Lgs. 31 maggio 2011 n. 91, illustra il contenuto dei programmi di spesa, espone informazioni sintetiche sui principali obiettivi da realizzare con riferimento agli stessi programmi del bilancio per il triennio della programmazione finanziaria e contiene gli indicatori individuati per quantificare tali obiettivi.

Tale documento costituisce un allegato al Preventivo Economico.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, tenendo conto delle funzioni assegnate alle Camere di Commercio dalla L. 580/1993, ha individuato, tra quelle definite per lo Stato, le specifiche missioni riferite alle Camere di Commercio e, all'interno delle stesse, i programmi che più rappresentano le attività svolte dagli enti camerali. Le missioni rappresentano le funzioni principali definite in base allo scopo principale dell'amministrazione, mentre i programmi sono aggregati omogenei di attività realizzate dall'amministrazione per il perseguimento delle finalità individuate nell'ambito di ciascuna missione.

Per ogni programma di spesa, il PIRA fornisce una descrizione sintetica dei principali obiettivi da realizzare e, per ciascuno di essi, definisce:

- i centri di responsabilità, ovvero le aree organizzative coinvolte nella realizzazione di ciascun obiettivo;
- gli indicatori che ne consentono la misurazione, con l'esplicitazione dei target, dell'ultimo valore consuntivo disponibile, dell'algoritmo di calcolo, della tipologia, dell'unità di misura e della fonte dati;
- le risorse da utilizzare per la realizzazione.

Il sistema di obiettivi e indicatori del presente Piano sarà coerente e si raccorderà con i contenuti del Piano della performance, in linea con quanto previsto dal D. Lgs. 91/2011 e dalla delibera ANAC n. 6/2013 secondo la quale "gli obiettivi, gli indicatori e i target contenuti nel Piano della performance devono essere coerenti con quanto previsto dai documenti contabili e, in particolare, con quanto disposto dal D. Lgs. n. 91/2011 e dal D.P.C.M. del 18 settembre 2012".

Come già ricordato, in ragione dell'attuale fase di transizione che il sistema camerale sta vivendo, della recentissima approvazione del D. Lgs. 219/2016 e dei conseguenti profondi cambiamenti organizzativi e di valenza strategica che investiranno la Camera nei prossimi mesi, cautelativamente le previsioni del PIRA per il preventivo economico 2017 sono state in realtà dunque limitate, come già quelle del budget triennale, al solo biennio 2017-2018. 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.

Relativamente alle risorse da utilizzare per la realizzazione di ciascun obiettivo, l'ente ha determinato gli oneri per interventi economici che si prevede di sostenere, nell'esercizio successivo, per lo svolgimento delle attività necessarie al conseguimento dell'obiettivo stesso.

Il format utilizzato per la predisposizione del documento è quello comune predisposto da Unioncamere.

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese	012 Regolazione dei mercati	016 Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 <u>Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.</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	<p>011-005-001 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.</p> <p>011-005-002 ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.</p> <p>011-005-003 RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI</p> <p>011-005-004 FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE.</p> <p>011-005-005 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104)</p> <p>011-005-006 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.</p> <p>GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA (PARTE DEL PROGETTO 3F0101)</p>	<p>012-004-001 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.</p> <p>012-004-002 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.).</p> <p>012-004-003 SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.</p> <p>012-004-004 MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA</p> <p>012-004-005 RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO</p> <p>012-004-006 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0105)</p>	<p>016-005-001 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)</p>

032

Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni.

033

Fondi da ripartire

002 Indirizzo politico

003 Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza.

001 Fondi da assegnare

002 Fondi di riserve speciali

032-002-001 ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE

032-003-001 RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.

032-002-002 TRASPARENZA.

032-003-002 GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA

032-003-003 INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PARTE DEL PROGETTO 3F0101)

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo

Obiettivo	Titolo	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.				
	Descrizione	Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a: - raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario; - aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento;				
	Arco temporale realizzazione	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato				
	Risorse finanziarie 2018	€ 0,00				
Nr indicatori associati 2						
Indicatore	Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio					
Cosa misura	Capacità di 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.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'attività a sostegno delle politiche di programmazione territoriale	report	report
Indicatore	Sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)					
Cosa misura	Capacità di 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.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato incontro con le Associazioni di categoria per la concertazione di nuove politiche per lo sviluppo economico sociale della Toscana Costiera. I primi risultati del confronto sono stati esposti alla Commissione regionale	Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo	Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo

Obiettivo	Titolo	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
	Descrizione	La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerali per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e andamenti economici settoriali e territoriali.
	Arco temporale realizzazione	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato
Risorse finanziarie 2018	€ 2.000,00	

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	è in corso la progettazione per una capillare diffusione dei dati che conterrà anche alcune proposte operative per la sensibilizzazione dell'utenza nella fruizione del prodotto	Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.	Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data); progettazione di sviluppi ulteriori

Indicatore	Nuove azioni di monitoraggio e diffusione informazioni per le attività economiche
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		---	Nuove azioni di monitoraggio e diffusione informazioni per le attività economiche

Obiettivo	Titolo	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
	Descrizione	In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi. In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari. Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatica e di coordinamento organizzativo. Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione
Risorse finanziarie 2018	€ 6.500,00	

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche
Cosa misura	Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Il tavolo territoriale si è arricchito di nuove presenze.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE.
	Descrizione	<p>In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate.</p> <p>Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale - e mantenimento/ innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa) - tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi - innovazione: riorganizzazione struttura e revisione portfolio servizi, potenziamento collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne e lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori.</p> <p>Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili. A seguito del progetto di riforma camerale prossimo al compimento si individuano ulteriori funzioni ascrivibili al presente obiettivo strategico in materia di alternanza scuola-lavoro, certificazione delle competenze e orientamento alle professioni con finalità rispettivamente connesse all'integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, alla qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e all'orientamento professionale.</p>
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione
Risorse finanziarie 2018	€ 483.000,00	

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese					
Cosa misura	Completamento struttura					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa approvazione dalla Regione Toscana del contributo per la realizzazione del progetto nella sua interezza, riformulata la tipologia dei lavori da eseguire per giungere al completamento almeno della parte di area ove sono ubicati gli edifici che ospitano le imprese.	progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	monitoraggio funzionamento dell'intero complesso

Indicatore	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.					
Cosa misura	realizzazione					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'integrazione dei servizi per la creazione di start up innovative al fine di creare una filiera di servizi in grado di seguire le fasi di attivazione dell'impresa. A corredo la realizzazione di un'intensa attività di promozione dei temi dell'innovazione.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.

Indicatore	Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.					
Cosa misura	Capacità di valorizzare le risorse umane					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.

Indicatore	Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale					
Cosa misura	Capacità di valorizzare le risorse umane					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104)
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.
	Risorse finanziarie 2018	€ 256.000,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari					
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione. Partecipato a: Fiera Artigianato (FI); Salone del Gusto; Fiera Internazionale Artigianato di Milano; realizzazione de Il Desco	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.

Indicatore	Fondazione Puccini - gestione					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione, si registra un andamento di crescita su tutte le attività realizzate	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.

Indicatore	Progetto MuSA					
Cosa misura	Valorizzazione delle filiera lapidea					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il MuSa ospita attualmente una collezione fisica ed una collezione virtuale. Ottimi i risultati della promozione web e social con l'incremento delle visualizzazioni del sito e la costante crescita dei followers di facebook.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.

Indicatore	Marketing territoriale e turismo					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	conclusa la campagna promozionale nazionale ed internazionale "The lands of Giacomo Puccini" nell'agosto 2016	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.

Obiettivo	Titolo	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.
	Descrizione	Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerali tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione
	Risorse finanziarie 2018	€ 66.700,00 + € 5.000,00 di investimenti

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione					
Cosa misura	Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società controllate					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	entro il 15 dicembre 2016 si procederà a trasmettere la documentazione necessaria all'ottenimento della certificazione.	gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate	gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate

Indicatore	monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza					
Cosa misura	Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	presentato progetto di monitoraggio sull'utenza dei siti. Il progetto è in fase di valutazione per l'applicazione dal 2017.	realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza	realizzazione del monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.

Obiettivo	Titolo	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA (PARTE DEL				
	Descrizione	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Trasversale				
	Risorse finanziarie 2018	€ 3.500,00				
Nr indicatori associati 1						
Indicatore	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.					
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 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento

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

Obiettivo	Titolo	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.
	Descrizione	La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerali, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2018	€ 33.000,00
Nr indicatori associati		2

Indicatore	Diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie					
Cosa misura	Capacità di diffusione della cultura della mediazione e degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	realizzate 2 campagne promozione e informazione	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).

Indicatore	Monitoraggio qualità del servizio					
Cosa misura	Capacità di mantenere alta la qualità del servizio					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	indagine di customer satisfaction	numero	indagine di customer satisfaction	Nei primi due trimestri del 2016 il voto medio è 4,80 sia per quanto riguarda l'Organismo che per il mediatore. Nel terzo trimestre il voto medio è stato di 4,25 per l'Organismo e di 4,41 per il mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.

Obiettivo	Titolo	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.).
	Descrizione	La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa. L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2018	€ 3.500,00

Nr indicatori associati **2**

Indicatore	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato					
Cosa misura	Capacità di attuare il piano dei controlli					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	sono in corso le iniziative previste dal piano di vigilanza locale per l'anno 2016 e dalla convenzione sottoscritta dall'Ente e Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.

Indicatore	Realizzazione azioni a tutela della legalità					
Cosa misura	L'azione di vigilanza sul mercato					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	realizzati 2 seminari	Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	Realizzazione azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni

Obiettivo	Titolo	SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.
	Descrizione	La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro. L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione).
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato
	Risorse finanziarie 2018	€ 5.000,00

Nr indicatori associati **1**

Indicatore	Sportello legalità per le imprese					
Cosa misura	Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	Sportello legalità operativo e monitorato; organizzato 1 convegno per sensibilizzare altri Enti al sostegno dei soggetti sovraindebitati	Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.

Obiettivo	Titolo	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA				
	Descrizione	<p>Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività.</p> <p>Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (incluse le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per sé sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.</p> <p>Il punto di partenza per migliorare i rapporti con l'utenza e anche per apportare possibili semplificazioni ai propri processi interni, sarà dato dalla verifica dei reali bisogni formativi di imprese/intermediari, e dalla realizzazione di una serie di interventi, non solo del tutto gratuiti per l'utenza, ma anche senza significativi oneri per l'ente, in quanto gestiti solo dal personale interno che si è per ciò autoformato, mirati, in una ottica proattiva, a dare risposte dirette e concrete (ad es., attraverso l'organizzazione di sessioni riservate ai neo assunti degli studi professionali, oppure su specifiche tematiche segnalate dove sono più ricorrenti gli errori). L'efficacia della formazione sarà correlata al monitoraggio dei tempi medi di sospensione delle pratiche, posto che il miglioramento delle pratiche in entrata, conseguente ad una formazione realmente efficace, dovrà ragionevolmente portare anche ad una minore richiesta di correzione delle stesse.</p> <p>Sempre allo scopo di migliorare il canale di comunicazione con l'utenza a partire dall'ascolto delle loro esigenze, si intende procedere alla creazione di un sistema strutturato per la gestione delle risposte telefoniche e via mail, mediante realizzazione di una piattaforma dedicata sul sito camerale, in modo da poter tracciare i quesiti e le risposte date in entrata e in uscita, monitorare flussi di domanda e capacità di risposta.</p>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato				
Risorse finanziarie 2018	€ 0,00					
Nr indicatori associati		3				
Indicatore	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)					
Cosa misura	qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	numero		Banca dati Infocamere	2,2 gg.	> 5 giorni	> 5 giorni
Indicatore	Monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza					
Cosa misura	Verifica l'efficacia delle azioni formative verso l'utenza					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	definito sistema di verifica dell'efficacia dell'azione formativa verso l'utenza	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente).	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente).
Indicatore	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza					
Cosa misura	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato il nuovo sistema di gestione della risposta telefonica e via e-mail attraverso il sito	Revisione complessiva dell'assistenza nell'erogazione delle informazioni su procedimenti Registro Imprese attraverso l'ausilio del sito camerale	Elaborazione customer satisfaction su assistenza nell'erogazione delle informazioni su procedimenti Registro Imprese: =< 3,5 su scala di valutazione da 1 a 5

Obiettivo	Titolo	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerali. In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le Camere è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agenda Italia Digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita e promuove la diffusione di piattaforme abilitanti al digitale ritenendole una spinta fondamentale per lo sviluppo del benessere nel Paese. In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le PA, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agenzia per l'Italia Digitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico. Inoltre la Camera può proporsi come soggetto promotore nel mondo imprenditoriale della diffusione dell'identità digitale SPID, quale futura chiave unica di accesso del cittadino ai servizi on line della PA. Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte". Si attiveranno successivamente tutti i canali che consentono la trasmissione telematica di dati tra pubbliche amministrazioni, ovvero l'integrazione delle banche dati. Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.
	Descrizione	
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità Risorse finanziarie 2018	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato € 350,00

Nr indicatori associati **3**

Indicatore	Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec					
Cosa misura	Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec,					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzate azioni di sensibilizzazione dell'utenza sul corretto uso della Pec	Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; monitoraggio efficacia azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".	Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; monitoraggio efficacia azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".
Indicatore	Attuazione accordi di collaborazione con il Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.					
Cosa misura	Capacità di sviluppare, da un lato la qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra di ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	siglata una Convenzione con la Procura della Repubblica di Lucca	Attuazione accordi di collaborazione con il Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.	Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni
Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio					
Cosa misura	qualità dei dati del Registro imprese					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	avvio sperimentale del servizio di Campionatore predisposto da Infocamere e sono stati definiti i primi piani di campionamento delle pratiche.	affinamento dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione errori.	ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento.

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0105)
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.
	Risorse finanziarie 2018	€ 7.000,00

Nr indicatori associati

1

Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione. Si segnala la partecipazione alla Fiera dell'Artigianato (FI), al Salone del Gusto alla Fiera Internazionale dell'Artigianato di Milano e alla realizzazione de Il Desco 2016	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.

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

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)				
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.				
	Risorse finanziarie 2018	€ 370.000,00				
Nr indicatori associati 4						
Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari					
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione. Si segnala la partecipazione alla Fiera dell'Artigianato (FI), al Salone del Gusto, alla Fiera Internazionale dell'Artigianato di Milano e la realizzazione de Il Desco 2016	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
Indicatore	Fondazione Puccini - gestione					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione, si registra un andamento di crescita su tutte le attività realizzate	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
Indicatore	Progetto MuSA					
Cosa misura	Valorizzazione delle filiera lapidea					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il MuSa ospita attualmente una collezione fisica ed una collezione virtuale. Ottimi i risultati della promozione web e social con l'incremento delle visualizzazioni del sito e la costante crescita dei followers di facebook.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
Indicatore	Marketing territoriale e turismo					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	conclusa la campagna promozionale nazionale ed internazionale "The lands of Giacomo Puccini" nell'agosto 2016	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.

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

Obiettivo	Titolo	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE				
	Descrizione	<p>A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente.</p> <p>Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti.</p> <p>La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.</p>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Segretario generale				
	Risorse finanziarie 2018	€ 0,00				
Nr indicatori associati 2						

Indicatore	Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale					
------------	---	--	--	--	--	--

Cosa misura	Capacità di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti normativi/organizzativi					
-------------	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa della realizzazione del processo di accorpamento con altre Camere	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale

Indicatore	Indagini di customer satisfaction					
------------	-----------------------------------	--	--	--	--	--

Cosa misura	Capacità di ascolto					
-------------	---------------------	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	svolte indagini settoriali	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)

Obiettivo	Titolo	TRASPARENZA.				
	Descrizione	<p>La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità.</p> <p>In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.</p>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Responsabile trasparenza e anticorruzione				
	Risorse finanziarie 2018	€ 0,00				
Nr indicatori associati 1						

Indicatore	Carta dei servizi camerale					
------------	----------------------------	--	--	--	--	--

Cosa misura	Migliorare i rapporti con l'utenza					
-------------	------------------------------------	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	l'OIV ha attestato il rispetto di tutta la normativa sul tema	Revisione Carta dei servizi	Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
----------	--

Programma	004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
-----------	--

Obiettivo	Titolo	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.
	Descrizione	Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Trasversale
	Risorse finanziarie 2018	€ 3.000,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e avvio al percorso formativo del personale;					
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attuazione del nuovo modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e quello delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate

Indicatore	Contenimento del costo complessivo del personale del sistema camera					
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	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	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

Indicatore	Riduzione delle spese di funzionamento					
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.

Indicatore	Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere					
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa della decisione governativa	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana

Obiettivo	Titolo	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA					
	Descrizione	<p>L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntate a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nell'ambito nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento.</p> <p>La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere.</p> <p>Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazioni, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.</p>					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione					
Risorse finanziarie 2018	€ 1.000,00 + € 13.000 di investimenti						
Nr indicatori associati 4							
Indicatore	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	monitoraggio costante rispetto ai costi contingentati: attuate in una prima fase transitoria le modalità di approvvigionamento di beni e servizi secondo il D. Lgs. 50/2016.	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	
Indicatore	sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivato il sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	
Indicatore	Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato monitoraggio sulle partecipate	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	
Indicatore	Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivati tutti gli strumenti al fine di significativi recuperi della riscossione spontanea.	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	

Obiettivo	Titolo	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PARTE DEL PROGETTO 3F0101)				
	Descrizione	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Trasversale				
	Risorse finanziarie 2018	€ 2.000,00				
Nr indicatori associati 1						
Indicatore	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.					
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 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento