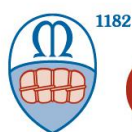


# RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2015

Dicembre 2014

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



Camera di Commercio  
Lucca





## PREMESSA

La Camera di Commercio di Lucca, in linea con gli adempimenti previsti dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (anche noto come riforma Brunetta), ha implementato il proprio **“Ciclo di gestione della performance”** coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

Le fasi principali che compongono il Ciclo di Gestione della Performance, secondo una sequenza logico-temporale sono:

1. Pianificazione strategica,
2. Programmazione e controllo
3. Misurazione e valutazione della performance organizzativa
4. Performance individuale e gestione delle risorse umane
5. Rendicontazione e trasparenza.

Sulla base delle linee di indirizzo esplicitate nell’ambito del Programma Pluriennale 2015 – 2019, documento rientrante nella fase di pianificazione strategica del ciclo di gestione performance, in considerazione dell’evoluzione del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo, i programmi di attività a supporto del conseguimento degli obiettivi strategici dell’Ente, trovano specifica istanza nelle attività e nei progetti che l’amministrazione si impegna a realizzare nel corso del 2015.

**La Relazione Previsionale e Programmatica** è il documento con cui si realizza il collegamento tra la programmazione pluriennale e la programmazione operativa annuale e, deve essere in grado di illustrare i programmi che si intendono attuare nel corso del 2015, esplicitando i progetti e le attività che strumentalmente si vogliono realizzare per conseguire gli obiettivi strategici dell’Ente, le finalità che si intendono perseguire e le risorse a loro destinate.

Pertanto, il presente documento, preso atto dell’aggiornamento del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo nel quale la Camera opera, contenuto nel Programma Pluriennale 2015-2019 approvato in pari data, nonché, per ciascuno dei programmi identificati nell’ambito del suddetto Programma pluriennale, l’insieme delle iniziative progettuali fino al momento individuate dai singoli uffici. Ciascuna iniziativa esplicherà una breve descrizione del progetto e il Centro di costo responsabile per la sua realizzazione.

Infine, per ciascun obiettivo strategico, sarà anche identificata la cornice di budget di massima in termini di costi esterni (non tenendo conto, quindi, dei costi del personale e di struttura).

Tale articolazione consentirà di avere un quadro complessivo sintetico delle risorse economiche disponibili allocate su ciascuna area strategica della Camera e di monitorare nel tempo l’evoluzione degli obiettivi strategici.



## AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

CONTRIBUTI/RICAVI 2015 € 41.500,00

COSTI ESTERNI 2015 € 63.150,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 1A**

**Programmazione territoriale:** Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
18.150,00	0,00	0,00	0,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 1B**

**Analisi del sistema economico locale:** Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

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

**OBIETTIVO STRATEGICO 1C**

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
5.000,00	0,00	1.500,00	0,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 1D**

**Promozione dei servizi di giustizia alternativa** (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
35.000,00	40.000,00	0,00	0,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 1E**

**Vigilanza del mercato:** contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2...).

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

**OBIETTIVO STRATEGICO 1F**

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

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

## AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2015:

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2015:

### OBIETTIVO STRATEGICO 1A

**Programmazione territoriale:** Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2015: € 18.150,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2015: € 0,00

### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

- 1) Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report
- 2) Definizione di selezionati settori economici per cui intraprendere una sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)
- 3) Individuazione misure alternative al PIL oggetto di approfondimenti a livello nazionale e prima definizione gruppo di lavoro

<b>AREA STRATEGICA 1</b>	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1A</b>	<b>Programmazione territoriale:</b> 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 di governo del territorio.
<b>Progetto 1A0101</b>	Proposte per nuove politiche di sviluppo
<b>CdC</b>	Politiche economiche
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>1) Verranno costantemente monitorati i principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli, i principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché il dibattito e l'iter procedurale inerenti le principali infrastrutture in corso di progettazione nella provincia, anche attraverso la partecipazione ai tavoli di programmazione e agli incontri promossi dagli altri enti, quindi verranno diffuse le informazioni sia all'interno dell'ente che al Comitato Infrastrutture e ai principali stakeholder attraverso il costante aggiornamento dei principali canali di comunicazione ad essi dedicati e la creazione di newsletter nonché formulate proprie proposte in merito sia a nuove modalità di lavoro da sperimentare con il Comitato che ad azioni concrete elaborate in base al dibattito seguito.</p> <p>2) Volendo approfondire la possibilità di promuovere politiche di marketing territoriale, inteso nella accezione di attrazione di investimenti, competenze, visitatori, ci si propone di ricercare e valutare esperienze fatte in Italia ed all'estero.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 1B

**Analisi del sistema economico locale:** Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2015: € 5.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2015: € 0,00

### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

- 1) Sportello di Informazione Economico-Statistica: analisi della dotazione informativa oggi gestita e definizione di un modello per il suo arricchimento dettagliando modalità e tempi.
- 2) Progetto Lucca Imprese: ampliamento dell'area territoriale e dei settori economici.
- 3) Nuovi Osservatori: Impianto Osservatorio Turismo Città di Lucca.

<b>AREA STRATEGICA 1</b>	<b>COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1B</b>	<b>Analisi del sistema economico locale:</b> Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
<b>Progetto 1B0101</b>	Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
<b>CdC</b>	A104 Studi e statistica
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1)</b> A fronte del probabile venir meno di sinergie all'interno del Sistema di informazione statistica camerale, sarà necessario effettuare una nuova ricognizione delle fonti dei dati esistenti cui attingere per la realizzazione delle pubblicazioni "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2014" e "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2014".</p> <p><b>2)</b> Consolidamento dei 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 e definizione di una fornitura periodica di indicatori statistici dell'area di riferimento a seguito di accordi con gli enti interessati.</p> <p><b>3)</b> Sviluppo di strumenti che permettano di illustrare e valorizzare l'economia provinciale attraverso le esperienze di successo di alcune imprese del territorio, raccontandone la storia, l'evoluzione, i riconoscimenti ottenuti e le motivazioni ad essi connesse.</p> <p><b>4)</b> Monitoraggio dei flussi turistici della Città di Lucca attraverso indagini statistiche, sia dirette che presso le strutture ricettive, rivolte ai turisti per identificare le caratteristiche dell'offerta della Città, i principali punti di forza e le eventuali criticità, finalizzato alla creazione di un Osservatorio.</p> <p><b>5)</b> A fine 2014 è stata realizzata l'indagine statistica per lo studio dei Centri Commerciali Naturali nell'area della Città di Viareggio. I risultati dell'indagine saranno presentati nel 2015.</p> <p><b>6)</b> A fronte del probabile venir meno del supporto di Unioncamere Toscana nella fornitura degli andamenti congiunturali del comparto manifatturiero industriale provinciale, sarà necessario effettuare un monitoraggio dei principali settori di attività per valutarne l'evoluzione.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

- 1) Realizzazione di un'attività di censimento in sinergia con altri soggetti.
- 2) Definizione della modalità di valorizzazione delle informazioni anche in collaborazione con altri soggetti.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1C anno 2015: € 5.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1C anno 2015: € 1.500,00

<b>AREA STRATEGICA 1</b>	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1C</b>	<b>Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale</b> del sistema camerale e delle imprese lucchesi in sinergia con altri soggetti
<b>Progetto 1C0101</b>	Sviluppo e valorizzazione del patrimonio documentale del sistema camerale
<b>CdC</b>	A107 Segreteria e Protocollo – attività promozionale
<b>Descrizione del progetto</b>	Il progetto mira ad avviare entrambi i filoni d'azione previsti dal relativo programma d'intervento anche se le azioni previste hanno un livello di concretezza diverso. Per quanto riguarda, infatti, il primo filone, data l'attività svolta negli anni scorsi dalla Camera di Commercio anche all'interno della Rete documentaria lucchese è possibile già realizzare delle azioni specifiche: valorizzazione del sito Luccaimprese visto anche come vetrina di archivi di imprese eccellenti. Realizzazione almeno di una prima tranches di un progetto di riordino insieme ad altri soggetti. Per quanto riguarda, invece, la valorizzazione è ipotizzabile solo un lavoro di studio preliminare che si concentra sulla Fedeltà al Lavoro e sull'individuazione di un'azione congiunta da presentare come rete archivistica lucchese all'interno del prossimo bando per il Pic tramite la propria partecipazione alle riunioni del comitato tecnico degli archivi.



## **OBIETTIVO STRATEGICO 1D**

**Promozione dei servizi di giustizia alternativa** (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.

### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015

- 1) Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione.
- 2) Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2015: € 35.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2015: € 40.000,00

<b>AREA STRATEGICA 1</b>	<b>COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1D</b>	Promozione dei servizi di giustizia alternativa
<b>Progetto 1D0101</b>	Diffusione degli strumenti ADR
<b>CdC</b>	C003 - Arbitrato e Conciliazione
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Con la realizzazione delle azioni previste nel progetto l'ufficio si propone di mantenere sul territorio provinciale l'immagine dell'Organismo di mediazione camerale che, in forza della sua prolungata attività nel campo della media/conciliazione, è sempre stato promotore di servizi di qualità e di azioni per la diffusione e la conoscenza della cultura della mediazione. L'introduzione di alcuni nuovi indicatori unita al mantenimento o miglioramento di altri appaiono sfidanti, sia per l'instabilità del quadro giuridico di riferimento (per le modifiche in corso sul tema della giustizia); sia per il regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione che ormai rappresenta una realtà consolidata, seppure recente; sia per le minori risorse disponibili in generale nell'area di regolazione del mercato. Dal punto di vista delle azioni promozionali, si cercherà di ampliarne il ritorno in termini di immagine 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. Si cercherà anche di rilanciare il servizio camerale in materia di arbitrato con iniziative promozionali anche in collaborazione con gli ordini professionali.</p> <p>Per quanto riguarda la qualità dei servizi, si prevede il mantenimento di elevati standard relativi al rispetto dei termini previsti per l'organizzazione del primo incontro (30 gg.), alla predisposizione del ruolo e ai controlli d'ufficio sui conseguenti crediti residui a fronte della necessità di acquisire nuove competenze e nuovi carichi di lavoro in seguito alla riorganizzazione delle funzioni nell'area di regolazione del mercato per cessazione dal servizio di un ispettore metrico. Si intende anche Implementare la Banca dati conoscenze con schede ad uso degli uffici accertatori camerali allo scopo di standardizzare le modalità di stesura dei verbali di accertamento e, conseguentemente, ridurre possibili errori e tempi di emissione sia dei verbali di accertamento che delle conseguenti ordinanze. Da segnalare, perché incerta in termini di maggiori carichi di lavoro preannunciata da Unioncamere, l'attribuzione di nuove competenza sanzionatorie alle Cciaa in materia di commercializzazione di sacchi monouso per asporto merci.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 1E

**Vigilanza del mercato:** contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).

TARGET STRATEGICI DI ENTE:  
2015

1) Predisposizione di un piano di riorganizzazione dei controlli, formazione degli addetti in vista di una redistribuzione dei compiti e informazione all'utenza.

2) Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 1</b>	<b>COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1E</b>	<b>Vigilanza del mercato</b>
<b>Progetto 1E0101</b>	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato
<b>CdC</b>	C004 - Ispettivo
<b>Descrizione del progetto</b>	L'anno 2015 sarà caratterizzato da due eventi che cambieranno in modo radicale il modo di lavorare dell'ufficio: in primo luogo sarà collocato a riposo l'ispettore metrico e lo stesso non sarà sostituito da altro addetto dello stesso livello. Sarà pertanto necessario riorganizzare l'attività ispettiva nel campo della metrologia legale con l'unico addetto competente in quanto agente metrico. Allo scopo si intendono avviare rapporti di collaborazione con altri uffici metrici di province limitrofe, ovvero con altri agenti di polizia giudiziaria (in particolare, Guardia di Finanza), allo scopo di assicurarsi la possibilità di copertura dei servizi in casi di urgenza o, comunque, ogni volta che si renda opportuna, specie in sede di sorveglianza, la presenza di due pubblici ufficiali competenti. Questo stesso addetto affiancherà e coadiuverà nella formazione altre unità dell'ufficio Arbitrato e conciliazione che acquisiranno competenze nei vari settori su cui la ccciaa effettua la vigilanza. L'altra novità di impatto è data dal fatto che si tratta del primo anno in cui verrà esercitata l'attività di sorveglianza anche sui laboratori autorizzati per la verifica prima e periodica relativamente ai distributori di carburante, così che l'ufficio acquisirà in pieno il ruolo di controllore di secondo livello. Si intende innovare il modo di comunicazione con l'utenza attraverso la pubblicazione sul sito del piano dei controlli che saranno attivati, e per far ciò si attenderà il mese di marzo, entro cui dovrebbe essere nota la riproposizione da parte del Ministero di una nuova Convenzione e relativo piano dei controlli. Si intende avviare una attività di formazione/informazione su uno o più settori prescelti dove saranno effettuati controlli, in una ottica di prevenzione delle infrazioni, e saranno pubblicati gli esiti dei controlli.

## **OBIETTIVO STRATEGICO 1F**

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

### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015

- 1) Ampliamento del protocollo sottoscritto con la prefettura (per l'avvio dello sportello prevenzione usura) mediante adesione nuovi soggetti pubblici/privati o previsione nuove funzioni/attività.
- 2) Realizzazione 1 azione anticontraffazione

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2015: € 0,00

Non sono previsti progetti per quest'anno, l'attività sarà oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente.

## AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

CONTRIBUTI/RICAVI 2015 € 424.000,00

COSTI ESTERNI 2015 € 713.300,00

INVESTIMENTI 2015 € 1.500.000,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 2A****Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.**

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

**OBIETTIVO STRATEGICO 2B****Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo**

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
300,00	0,00	0,00	0,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 2C****Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale**

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
186.000,00	82.000,00	100.000,00	1.500.000,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 2D****Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali**

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
7.000,00	0,00	3.500,00	0,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 2E****Valorizzazione dell'identità territoriale:** iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
520.000,00	73.500,00	165.000,00	0,00

## AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2015:

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2015:

### Servizi di tipo anagrafico certificativo

#### OBIETTIVO STRATEGICO 2A

**Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.**

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015

- 1) Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al registro delle imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni
- 2) Predisposizione di un sistema di verifica dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche)
- 3) Studio di un sistema di sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	SERVIZI ALLE IMPRESE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2A</b>	Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
<b>Progetto 2A0101</b>	Miglioramento del servizio all'utenza
<b>CdC</b>	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto intende migliorare i servizi offerti all'utenza imprenditoriale e professionale pur in presenza delle criticità cui dovremo far fronte nel corso dell'annualità 2015: possibile riduzione delle risorse dedicate e necessità di trasferire competenze a soggetti che in precedenza svolgevano compiti differenti</p> <p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) di organizzare il passaggio definitivo nel corso dell'anno 2015 delle competenze in tema di bilanci dall'Ufficio Registro delle Imprese all'ufficio Artigianato Protesti e documenti Export</p> <p>2) ideare/realizzare iniziative volte a semplificare l'attività degli utenti: attivare la nuova procedura di completa dematerializzazione dei certificati di origine on line, progettare un sistema di risposta esperto per gestire in modo più efficace ed efficiente la comunicazione con l'utenza.</p> <p>Ancora, nell'ottica di semplificare le procedure, di sveltire i tempi di messa a disposizione del dato pubblicitario nonché di ridurre la necessità di "riciclo delle pratiche " con conseguente risparmio di tempo dell'operatore camerale, ci si prefigge di individuare azioni proattive volte al miglioramento della qualità delle pratiche in entrata.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 2B

### Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

#### TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015

- 1) Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; predisposizione di una procedura, in accordo con il giudice del registro delle imprese, allo scopo di eliminare Pec invalide, scadute, revocate ecc.
- 2) Promozione di accordi di collaborazione con il Tribunale per il miglioramento della gestione telematica dell'iter delle procedure concorsuali e primo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico.
- 3) Determinazione di un sistema di controlli a campione sulle principali tipologie di pratiche indirizzate agli uffici anagrafici.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2015: € 300,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	SERVIZI ALLE IMPRESE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2B</b>	Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo
<b>Progetto 2B0101</b>	Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese
<b>CdC</b>	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>L'esattezza dei dati resi pubblici è da sempre obiettivo perseguito dal Registro delle Imprese, che solo se rappresenta dati aderenti alla realtà in modo tempestivo può essere considerato una banca dati ad alto valore aggiunto. Per l'annualità in corso si intende perseguire tale finalità attraverso varie linee di intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>verificare le modalità per assicurare una corretta manutenzione dell'archivio in merito alla PEC.</b> Infatti, in presenza di un panorama normativo che non offre grandi strumenti di intervento, verificiamo ogni giorno che l'archivio è già obsoleto. Ci si prefigge di individuare una procedura in collaborazione con il giudice del registro che consenta di eliminare le pec non valide e di fornire una risposta adeguata alle segnalazioni degli utenti e delle altre Pa in merito alla non correttezza dell'indirizzo Pec comunicato dalle imprese.</li> <li>2) <b>Mantenere alta l'attenzione circa l'eliminazione d'ufficio delle posizioni non più operative.</b> L'archivio è già stato "ripulito" circa la maggior parte delle posizioni con indici gravi di inattività, ma occorre continuare l'opera per impedire che l'incidenza delle posizioni per le quali l'utente ha omesso la comunicazione di cessazione si incrementi nel tempo.</li> <li>3) <b>Migliorare la qualità dei dati che vengono trasmessi dal tribunale in merito alle procedure concorsuali:</b> nel corso del 2013 è stata implementata una procedura di trasmissione telematica delle sempre maggiori informazioni che ci vengono trasmesse in merito alle procedure concorsuali, ambito delicatissimo e di estremo interesse per l'utenza. Ci si prefigge di attuare forme di coordinamento interno e con gli addetti della cancelleria fallimentare che consentano inserimenti corretti ed omogenei nell'archivio RI.</li> </ol>

## Servizi di tipo promozionale

### OBIETTIVO STRATEGICO 2C

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

#### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015

- 1) riorganizzazione dei servizi camerali: progettazione e realizzazione.
- 2) avvio sistemazione delle aree esterne per il Polo Tecnologico Lucchese
- 3) definizione accordi con il Polo Tecnologico di Capannori
- 4) avvio realizzazione Polo Tecnologico per la Nautica di Viareggio
- 5) progetti speciali: Realizzazione di almeno un progetto - Report.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015:	€ 186.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015:	€ 182.000,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015:	€ 1.500.000,00

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C</b>	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
<b>Progetto 2C7101</b>	Sportelli e servizi alle imprese
<b>CdC</b>	D103 - Sviluppo imprenditoriale
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto comprende i servizi di supporto allo start up ed alla gestione d'impresa, dagli sportelli informativi (procedure burocratiche e finanziamenti), alle iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti e di altre novità normative, ai servizi specialistici di assistenza alla redazione del business plan, diretta sia agli aspiranti imprenditori che alle imprese. Il progetto comprende anche altre azioni orientate a favorire il networking tra imprese e lo scambio di esperienze, quali il Club Orienta ed il Comitato Imprenditoria Femminile.</p> <p>Nel 2014, inoltre, si avvierà la collaborazione con il Polo Tecnologico per tutte le iniziative che coinvolgono le start up e le imprese incubate. A fronte di particolari sollecitazioni, il progetto può ricomprendere interventi speciali dedicati all'accesso al credito ed alla sostenibilità ambientale.</p>



<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C</b>	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
<b>Progetto 2C7102</b>	Formazione
<b>CdC</b>	D103 - Sviluppo imprenditoriale
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto comprende tutte le iniziative formative destinate all'avvio d'impresa, ovvero che hanno come utente finale l'aspirante imprenditore, e tutte le iniziative formative manageriali, dedicate cioè alle imprese costituite. Il programma 2014 dedicato alle start up comprende due tipi di percorsi formativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un minimaster trasversale pensato per tutte le tipologie di attività;</li> <li>- percorsi di job creation, progettati per la creazione di impresa in determinati settori ed ambiti economici.</li> </ul> <p>La formazione manageriale trasversale è strutturata per soddisfare i fabbisogni formativi di tutti settori economici, può essere organizzata in corsi brevi o minimaster e ha ad oggetto le seguenti materie: finanza e controllo, innovazione e sviluppo sostenibile, internazionalizzazione, marketing, organizzazione, comunicazione.</p> <p>Per il 2014 il programma formativo sarà progettato in modo tale che le spese esterne ed interne vengano coperte dalle quote di adesione: ciò comporta una revisione delle tariffe applicate dai docenti, la revisione delle quote di adesione delle singole aziende, la stima dei costi interni e la conseguente modifica del Regolamento che disciplina l'erogazione della formazione.</p>

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C</b>	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
<b>Progetto 2C0103</b>	Tutela della proprietà industriale, innovazione e trasferimento tecnologico
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto si concentra per quest'anno sull'impianto, l'avvio e la promozione di nuovi servizi sul tema della protezione e tutela della proprietà industriale. La necessità di riqualificare il pacchetto dei servizi resi nasce dalla duplice esigenza di mettere a reddito alcune attività qualificate - completando il quadro dei servizi offerti - e di alzare il livello qualitativo dei servizi resi.</p> <p>Il progetto comprende anche lo studio e realizzazione di servizi ed eventi studiati ad hoc per le imprese innovative, rispondendo direttamente alla richiesta di loro fabbisogni. Da qui l'avvio di uno stretto rapporto di collaborazione con la partecipata Lucca Intec e con il Polo Tecnologico sui temi dell'innovazione, della sostenibilità e risparmio energetico e della sensibilizzazione sulla proprietà industriale. Individuazione dei temi da affrontare in comune, a beneficio anche e soprattutto delle imprese insediate nel Polo, risorse umane disponibili, attività da realizzare: questi gli obiettivi da raggiungere.</p>

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C</b>	<b>FAVORIRE LO SART UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE</b>
<b>Progetto 2C0104</b>	Innovazione e trasferimento tecnologico
<b>CdC</b>	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Lo sviluppo tecnologico è da tutti considerato uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Polo Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si prevede inoltre di rafforzare il ruolo di coordinamento delle attività di animazione, scouting e servizi resi dagli stessi Poli alle imprese del territorio. Per il Polo Tecnologico Lucchese, a seguito della prossima sottoscrizione di un Accordo di Programma con la Regione Toscana ed il Comune di Lucca per il cofinanziamento delle opere, si avvierà la sistemazione degli spazi esterni agli edifici costruiti e la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici.</p> <p>Per il Polo della Nautica di Viareggio, avuta conferma del finanziamento regionale, si procederà all'avvio della realizzazione dello stesso. Sul fronte dei contenuti, per entrambi i Poli precedenti e per quello di Capannori, si darà vita ad una intensa attività di scouting per arrivare alla piena occupazione degli stessi, sviluppando nel contempo una serie di servizi rivolti alle imprese insediate.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

- 1) Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria. Definizione di un modello di monitoraggio e di comunicazione al territorio
- 2) Definizione del modello organizzativo interno attraverso il quale proporre il servizio ai soggetti interessati.
- 3) Analisi del mercato di riferimento per l'individuazione di proposte da concretizzare

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 7.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2015: € 3.500,00

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	SERVIZI ALLE IMPRESE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2D</b>	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
<b>Progetto 2D0101</b>	L'impresa nell'europa: crescita e competitività
<b>CdC</b>	D002 – Politiche Comunitarie – Eurosportello
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto intende realizzare interventi per favorire la piena realizzazione del Mercato Unico, attraverso la promozione dei programmi, delle iniziative e delle politiche dell'Unione Europea per le PMI, favorendo inoltre la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile, predisponendo iniziative a sostegno del tessuto imprenditoriale locale, anche in collaborazione con strutture camerali, per la realizzazione di attività progettuali e garantendo un puntuale servizio di informazione e “alerting” sul territorio. Aree prioritarie d'intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Mercato unico, armonizzazione tecnica e cooperazione transnazionale;</b></li> <li>2) <b>Net-economy</b></li> <li>3) <b>Competitività, innovazione e Ricerca</b></li> <li>4) <b>Sviluppo sostenibile</b></li> </ol> <p>In tutte le aree di intervento particolare attenzione verrà data allo sviluppo e al rafforzamento di azioni da realizzarsi in collaborazione con soggetti di reti esistenti e alla promozione della costituzione di nuovi rapporti di collaborazione fra organismi pubblici e privati, facilitando la condivisione fra i vari organismi e partecipando ad incontri con i la finalità di mettere a fattore comune le varie attività progettuali che abbiano positive ricadute sul territorio.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015

- 1) Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
- 2) Avvio gestione convenzione con la Fondazione Puccini: relazione sullo stato dell'arte, redazione obiettivi triennali e report risultati ottenuti.
- 3) Valorizzazione delle filiera lapidea nella sua accezione di architettura, design, arte, attraverso il progetto MuSA: report su eventi, sito web, contenuti, gestione struttura.
- 4) Marketing territoriale e turismo: realizzazione piano programmatico triennale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2015: € 520.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2015: € 238.500,00

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E</b>	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
<b>Progetto 2E0101</b>	Internazionalizzazione, promozione interna e turismo
<b>CdC</b>	D102
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto mira a supportare il processo di internazionalizzazione delle imprese, la promozione locale e nazionale e le azioni a favore del turismo. I tradizionali servizi dello Sportello Sprint dovranno essere oggetto di una revisione totale, a causa del mancato rinnovo delle convenzioni con i consulenti da parte di Toscana Promozione: risposte a quesiti e seminari informativi sui temi dell'internazionalizzazione dovranno comunque essere assicurati con lo stesso livello qualitativo ed a costi interni minimi per l'Ente. Si valuterà inoltre l'avvio di un nuovo servizio per il check up dell'impresa che vuole iniziare ad esportare. Per arrivare ad una piena razionalizzazione delle risorse, l'ufficio avvierà un percorso di collaborazione con la partecipata Lucca Promos per la gestione e l'organizzazione di eventi da e con l'estero.</p> <p>La promozione in Italia sarà attuata attraverso l'organizzazione diretta di 3 eventi sul territorio nazionale, il cui successo è ormai consolidato e dimostrato dalla partecipazione delle aziende e del pubblico (Art. Firenze e Milano, il Desco), attraverso la valorizzazione delle filiera lapidea versiliese (progetto MuSA), che quest'anno consoliderà il suo ruolo come struttura museale e con una collezione stabile, con iniziative organizzate da Enti ed organismi del territorio e cofinanziate in base a protocolli d'intesa, ed infine attraverso azioni sul turismo.</p>

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E</b>	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
<b>Progetto 2E0102</b>	Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos
<b>CdC</b>	D001 - Dirigente Area Promozione e sviluppo per le imprese
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1)</b> La Camera conferma la strategicità ad intervenire nell'internazionalizzazione per favorire la presenza delle imprese lucchesi sul mercato internazionale. Pur in presenza di una consistente riduzione delle risorse disponibili si procederà alla realizzazione di:</p> <p>a) organizzazione di missioni mirate nei mercati esteri;</p> <p>b) accoglienza di delegazioni estere ed organizzazione di incontri bilaterali;</p> <p>c) visite aziendali sul territorio da parte di operatori stranieri;</p> <p>d) partecipazione a fiere ed eventi all'estero.</p> <p>per i settori agroalimentare e ortoflorovivaistico, nautico, cartario ed imballaggi, lapideo, calzaturiero, artigianato artistico e turismo. Si opererà per mantenere il rapporto con Toscana Promozione sia per la fase di programmazione che di cofinanziamento del programma di attività e si ricercheranno ulteriori sinergie, per il settore del turismo con gli enti locali.</p> <p><b>2)</b> Intensa attività di stimolo alla partecipazione del territorio a progetti a valere su risorse regionali, nazionali, comunitarie ed internazionali, anche tramite la promozione e l'organizzazione diretta di tali progetti. Dal costante monitoraggio dei bandi nasce l'attività di presentazione di proposte progettuali, l'attività di gestione e di rendicontazione finanziaria dei progetti approvati e finanziati.</p>

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E</b>	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
<b>Progetto 2E0103</b>	MUSA
<b>CdC</b>	Dirigente Promozione e sviluppo per le imprese
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Nel 2014 si è provveduto al ripristino e trasformazione delle funzioni on line; attivazione social; implementazione dei contenuti, sviluppo attività proprie e sviluppo ospitalità attività di terzi; posizionamento territoriale; posizionamento comunicazionale provinciale, regionale e nazionale. Le attività previste per l'anno 2015 proseguiranno la suddetta strategia andando a completare i contenuti artistici e architettonici, proseguendo nella definizione di una redazione attiva nell'aggiornamento della comunicazione 2.0, estendendo le relazioni con le imprese e con le istituzioni culturali, organizzando o ospitando eventi. Si procederà inoltre a definire una strategia di intervento per migliorare la visibilità dello spazio MuSA e le aree esterne.</p>

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E</b>	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
<b>Progetto 2E0104</b>	Fondazione Puccini
<b>CdC</b>	D001 - Dirigente Promozione e sviluppo per le imprese
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera assume il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale.</p> <p>La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere.</p> <p>Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini.</p>

<b>AREA STRATEGICA 2</b>	<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E</b>	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
<b>Progetto 2E7105</b>	Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche
<b>CdC</b>	D106 - Agricoltura attività amministrativa
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il progetto comprende attività di natura anagrafico/certificativa ed attività di promozione orientate al supporto delle produzioni di qualità del settore agroalimentare: gestione della certificazione e tracciabilità del vino (doc, igt) e dell'olio (dop, igp), organizzazione delle attività propedeutiche ai lavori della commissione di degustazione del vino e del comitato di assaggio olio, gestione delle procedure per la certificazione ed il mantenimento del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale.</p>

## AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

CONTRIBUTI/RICAVI 2015 € 0,00

COSTI ESTERNI 2015 € 28.500,00

INVESTIMENTI 2015 € 20.000,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 3A****Riorganizzazione dell'Ente.**

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

**OBIETTIVO STRATEGICO 3B****Orientare la gestione della performance**

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
8.500,00	0,00	0,00	0,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 3C****Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia**

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

**OBIETTIVO STRATEGICO 3D****Trasparenza.**

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

**OBIETTIVO STRATEGICO 3E**

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
20.000,00	0,00	0,00	20.000,00

**OBIETTIVO STRATEGICO 3F****Innovazione normativa e miglioramento continuo.**

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

## AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2015:

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2015:

Servizi di tipo anagrafico certificativo

### OBIETTIVO STRATEGICO 3A

**Riorganizzazione dell'Ente.**

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

- 1) Definire il modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e dare avvio al percorso formativo del personale;
- 2) Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera rispetto all'anno n-1.
- 3) Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi
- 4) Predisposizione di una prima analisi sulle conseguenze dell'avvio di un percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere di Commercio.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3A</b>	Riorganizzazione dell'Ente.
<b>Progetto 3A0101</b>	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale
<b>CdC</b>	A102
<b>Descrizione del progetto</b>	In previsione dei possibili accorpamenti tra enti camerali e tenendo conto della riduzione di risorse è necessario fare il punto della situazione sugli impegni giuridici in essere con altri enti e sulle immobilizzazioni finanziarie; quest'anno, pertanto, ci si concentrerà sulla revisione delle partecipate con particolare riferimento alle consortili ed agli enti di diritto privato e sugli accordi, convenzioni, protocolli in essere al fine di valutare eventuali recessi. Parallelamente si monitorerà l'evoluzione normativa supportando gli organi nelle varie azioni che si deciderà di intraprendere.



<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3A</b>	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
<b>Progetto 3A0102</b>	Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.
<b>CdC</b>	B002 - Personale
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1)</b> A seguito del processo di riorganizzazione della Camera operativo a partire dal 2015, l'ufficio dovrà provvedere all'attuazione di tutte le procedure relative all'assegnazione degli incarichi ed alla stipula dei relativi contratti. Provvederà, inoltre, all'attuazione degli accordi siglati sull'attribuzione delle indennità e, in collaborazione con l'Area Amministrativa, alla ridefinizione dei compiti del personale a seguito della riduzione delle attività esternalizzate. L'ufficio affiancherà, inoltre il Segretario nella predisposizione delle valutazioni degli impatti organizzativi che dovessero originare da processi di aggregazione con altre realtà camerali.</p> <p><b>2)</b> Nel 2013 si è svolta una indagine di benessere organizzativo i cui risultati sono stati presentati ai dirigenti e al personale nel 2014. Con i dirigenti e con il personale sono state individuate alcune azioni di miglioramento. Nel corso dell'anno 2015 si attuerà almeno una delle azioni di miglioramento proposte.</p>
	<p><b>3)</b> Negli anni scorsi l'ufficio Personale ha sistemato la documentazione contenuta nei fascicoli personali di alcuni dipendenti, nel 2014 si intende proseguire l'attività di sistemazione dei fascicoli personali.</p> <p><b>4)</b> Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>

## **OBIETTIVO STRATEGICO 3B**

### **Orientare la gestione della performance**

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2015: € 8.500,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3B</b>	Orientare la gestione della performance
<b>Progetto 3B0101</b>	Ciclo di gestione della performance
<b>CdC</b>	A002 Programmazione e controllo
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE:</b> A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso sarà necessario supportare gli organi, con analisi e report, nei processi di controllo e in quelli di eventuali decisioni di accorpamento con altre Camere. In caso di avvio di processi di accorpamento, l'ufficio parteciperà al processo di revisione/ridefinizione complessiva dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione.</p> <p><b>2) CICLO GESTIONE PERFORMANCE - SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE:</b> Proseguimento dell'azione di semplificazione del ciclo di gestione della performance avviata nel 2014 con l'approvazione del Programma Pluriennale 2015-2019 e la RPP 2015 in modalità notevolmente più snelle rispetto al passato. In particolare, a fronte della riduzione del numero dei progetti annuali assegnati alla struttura, si perseguirà la correlativa riduzione del numero di indicatori da rendicontare. Nel corso dell'anno, a fronte dell'abbandono del sw Febe di Infocamere rivelatosi eccessivamente complesso per la gestione ordinaria, si implementerà una nuova modalità informatica decentrata di monitoraggio andamento risultati. Sempre in un'ottica di semplificazione verrà implementata sulle schede progetto l'integrazione tra le informazioni necessarie ai fini della relazione ex art. 15 c. 5 e quelle necessarie ai fini della programmazione e controllo attività dell'Ente.</p> <p><b>3) OIV:</b> Nel mese di marzo scadranno dall'incarico di componenti dell'OIV gli attuali professionisti di cui la Camera si è avvalsa, pertanto sarà necessario studiare/approfondire la normativa relativa al rinnovo dell'organo ed espletare le relative procedure per ottenere la nuova nomina nel rispetto della tempistica prevista dalle norme.</p> <p><b>4) Arricchire l'analisi per la predisposizione/aggiornamento del preventivo economico con nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente</b> ad ausilio della programmazione pluriennale. Impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria.</p> <p><b>5) Analisi e indagini periodiche:</b> Ipotizzando la prosecuzione del progetto regionale di benchmarking continuerà il lavoro di affinamento degli indicatori e la partecipazione al gruppo di lavoro regionale. Inoltre, la Camera parteciperà all'alimentazione del sistema informativo Pareto di Unioncamere nazionale attraverso un'attenta rilevazione dei dati che saranno oggetto dell'indagine e che con il tempo hanno acquisito un ruolo strategico per le politiche nazionali di sistema .</p>

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3B</b>	Orientare la gestione della performance
<b>Progetto 3B0102</b>	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders
<b>CdC</b>	A103 URE istituzionale
<b>Descrizione del progetto</b>	<b>CUSTOMER SATISFACTION:</b> Le indagini di customer satisfaction sono diventati importanti strumenti utili anche per la programmazione dell'Ente: partire dalla valutazione della qualità dei servizi per orientarne l'azione futura dell'ente camerale. Nel 2015 proseguono le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione.

### OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

#### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	<b>COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C</b>	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
<b>Progetto 3C0101</b>	Fattura elettronica
<b>CdC</b>	B103 Provveditorato – B102 Ragioneria – B103 Funzioni Informatiche
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il sistema di fatturazione elettronica verso le Pubbliche Amministrazioni, previsto nella Legge finanziaria 2008 e divenuto realtà operativa da metà 2014 per la Pubblica Amministrazione centrale, è stato anticipato per tutte le altre Amministrazioni, al 31 marzo 2015 dal DL 66/2014, convertito in Legge 98/2014. La Camera di Commercio ha quindi provveduto entro il 2014 a porre in essere un' analisi della documentazione di riferimento (in particolare DM 55/2013 e suoi allegati), nonché l'avvio di alcune attività preliminari, compresa la costituzione di un gruppo di progetto che coinvolgerà in modo esteso gli uffici dell'Area Amministrazione.</p> <p>A fare data dal 31 marzo 2015, secondo le indicazioni specificate nella Circolare del 31 marzo 2014, si potranno dunque ricevere e pagare soltanto fatture pervenute in formato elettronico, attraverso l'apposito sistema di interscambio(SDI), piattaforma che funzionerà da interfaccia e sistema di veicolazione della documentazione e delle ricevute elettroniche che accompagneranno la trasmissione e la consegna dei documenti. Per gestire i conseguenti effetti sui sistemi contabili interni, già dall'avvio dell'anno 2015 saranno ovviamente indispensabili sia una specifica formazione degli uffici e attori coinvolti, sia l'adozione di un'adeguata azione informativa nei confronti dei fornitori, al fine di creare le premesse indispensabili per una gestione attiva ed efficace di una delle più significative novità del programma di digitalizzazione dell'amministrazione pubblica italiana. Tra gli aspetti di particolare significato ci sarà anche l'adozione/implementazione di un adeguato sistema di archiviazione e conservazione a norma dei documenti contabili dematerializzati.</p>

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	<b>COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C</b>	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
<b>Progetto 3C0102</b>	Innovazione strumenti amministrativo-contabili
<b>CdC</b>	B102 Ragioneria
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Nell'attuale fase di profonda riorganizzazione del sistema camerale, che prende le mosse dal DL 90/2014 convertito in Legge 114/214 e si concluderà con la legge di riforma della Pubblica Amministrazione attualmente all'esame del Parlamento, l'anno 2015 si caratterizzerà per la forte innovazione della gestione e della strumentazione contabile dell'Ente, sia sulla base di nuovi interventi del Legislatore o quale conseguenza di obblighi già vigenti, sia per l'esigenza di arricchire l'analisi condotta in fase di predisposizione/aggiornamento del preventivo economico con nuovi strumenti di indagine dell'equilibrio economico patrimoniale e finanziario dell'Ente, ad ausilio della programmazione su base ultrannuale. Le novità operative e nuove strumentazioni contabili sono dettagliabili in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) definizione rapporti con nuovo Istituto Cassiere e adeguamento operatività del servizio di cassa dall' 1/01/2015 alle disposizioni di Tesoreria Unica (Legge 720/84 e relative norme attuative);</li> <li>b) gestione sistema "split payment " di versamento per conto dei fornitori dell'IVA sugli acquisti di beni/servizi;</li> <li>c) gestione di stipendi e redditi assimilati secondo modalità e regole tecniche del sistema europeo SEPA;</li> <li>d) affinamento conoscenza ed utilizzo nuove funzionalità della banca dati PCC per il monitoraggio pagamenti e la certificazione dei crediti (anche per effetto dell'integrazione: banca dati PCC-sistema SDI a seguito dell'avvio della fatturazione elettronica dal 31 marzo 2015);</li> <li>e) impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile, anche in collaborazione con l'Ufficio Programmazione e Controllo;</li> <li>f) Verrà ovviamente garantito anche il mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</li> </ul>

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	<b>COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C</b>	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
<b>Progetto 3C0103</b>	Razionalizzazione contratti ed inventario
<b>CdC</b>	B103 Provveditorato
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1)</b> Dopo il lungo processo di ristrutturazione della sede, che ha comportato continui spostamenti di uffici e relativi arredi, riscontrata l'esigenza di procedere ad un profondo processo di razionalizzazione dell'inventario, nel 2013 si è avviato un progetto pluriennale di sistematica revisione (da ricerche nell'archivio degli atti un'operazione analoga fu condotta all'inizio degli anni '60), che è proseguito nel corso del 2014 con la ricognizione fisica dei beni ed il successivo riscontro con il programma XAC di gestione del patrimonio. Attraverso una serie di confronti interni si è giunti, a metà 2014, a definire una metodologia di lavoro per superare le problematiche riscontrate nel corso del processo di rilevazione fisica, mettendo a punto i criteri guida per la revisione e sistemazione dell'inventario. Al completamento della ricognizione fisica dei beni previsto per fine 2014, seguiranno le operazioni conclusive di abbinamento/riscontro. La fase successiva consisterà nella radiazione dei beni che risulteranno non più nella disponibilità dell'Ente; si avvierà quindi la terza e conclusiva fase con consegna agli uffici camerati della scheda identificativa dei beni presenti in ogni locale.</p> <p><b>2)</b> Nel 2015 dovranno essere attivate le procedure per il rinnovo di alcuni contratti in Convenzione Consip (F.M. Uffici 4), perseguendo la logica di personalizzare, ove possibile, i servizi alle esigenze effettive di qualità/contenimento costi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pulizia sede di Lucca e Viareggio;</li> <li>b) Reception (possibile dismissione del servizio);</li> <li>c) Servizio manutenzione antincendio;</li> <li>d) Servizio manutenzione antintrusione;</li> </ul> <p>Verrà effettuata, inoltre, una attenta valutazione tecnico/economica sull'opportunità di stipulare ulteriori contratti di manutenzione preventiva e non, su impianti in dotazione all'Ente di seguito precisati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Impianto di condizionamento centralizzato - sede di Lucca</li> <li>2) Impianto riscaldamento centralizzato - sede di Lucca</li> <li>3) Impianto riscaldamento/condizionamento a pompa di calore - sede di Lucca per n. 3 locali annessi corrispondenti agli ex uffici BPL, Sala dell'Oro, Sala della Seta, Ufficio Presidente.</li> <li>4) Impianto idrico sanitario sedi di Lucca, Viareggio e magazzini</li> <li>5) Varie Unità di trattamento aria presso sede di Lucca</li> </ul> <p><b>3)</b> Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	<b>COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C</b>	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
<b>Progetto 3C0104</b>	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente
<b>CdC</b>	B103 Funzioni Informatiche
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1)</b> Gestione della “Continuità Operativa” prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale - In attuazione di quanto previsto dal Dlgs 30 dicembre 2010 articolo 50-bis del CAD (che delinea obblighi, adempimenti e compiti spettanti alle PA, all'Agenda per Italia Digitale e al Ministero della Pubblica Amministrazione e l'innovazione), la CCIAA di Lucca ha perfezionato (con relativa comunicazione all'AGID) i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· nomina del Responsabile della Continuità Operativa e del comitato di Gestione della Crisi</li> <li>· individuazione dei servizi in ambito (essenziali) attraverso la compilazione di schede</li> <li>· Relazione sul CAD</li> <li>· Studi di fattibilità tecnica</li> </ul> <p>Per completare il percorso previsto dalla normativa, nel corso del 2015 si avvierà la prima definizione dei:</p> <p>a) piano di continuità operativa: fissa gli obiettivi e i principi da perseguire, descrive le procedure per la gestione della continuità operativa, anche affidate a soggetti esterni. Il piano tiene conto delle potenziali criticità relative a risorse umane, strutturali, tecnologiche e contiene idonee misure preventive. Le amministrazioni pubbliche verificano la funzionalità del piano di continuità operativa con cadenza biennale;</p> <p>b) piano di disaster recovery: stabilisce le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. AgID, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisce le linee guida per le soluzioni tecniche idonee a garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche, verifica annualmente il costante aggiornamento dei piani di disaster recovery delle amministrazioni interessate e ne informa annualmente il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.”</p> <p><b>2)</b> Partecipazione alle attività ordinarie e di progetto degli altri Uffici camerali per le parti informatiche - verrà attuata una collaborazione alla realizzazione dei Progetti facenti capo ad altri uffici, con particolare attenzione agli aspetti informatici, previa adozione di un sistema di ricognizione semestrale delle esigenze degli uffici, per programmare le attività di supporto informatico più significative dell'Ente.</p> <p><b>3)</b> Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>



<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C</b>	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
<b>Progetto 3C0105</b>	Presidio continuo alla gestione della riscossione
<b>CdC</b>	B104 Diritto annuale
<b>Descrizione del progetto</b>	<p><b>1)</b> Nuove modalità di sollecito riscossione spontanea: oltre a condurre l'attività di assistenza al ravvedimento spontaneo, a partire dal sollecito per l'anno 2014 (a marzo 2015), stante l'aumentata criticità di anticipare per quanto possibile l'azione di pagamento spontaneo da parte delle imprese, si amplierà l'ambito delle imprese raggiunte, inserendo tra i destinatari anche le imprese paganti in misura fissa che hanno versato il diritto in modo incompleto. L' Ufficio avvierà, altresì, sul diritto 2015 una prima azione di sollecito già a fine anno (novembre 2015), con successiva ripetizione nel mese di febbraio 2016 sulle posizioni ancora inadempienti.</p> <p><b>2)</b> Attivazione di canali diretti di contatto e supporto per eventuali analisi delle posizioni gestite dai cosiddetti utenti "intermedi": studi commercialisti/associazioni/ordini, presso i quali verrà proseguita l'azione proattiva di collaborazione dell'Ufficio Diritto Annuale;</p> <p><b>3)</b> Controlli comunicazioni di inesigibilità: avrà avvio l'attività di verifica delle comunicazioni di inesigibilità pervenute da Equitalia entro il dicembre 2014.</p> <p><b>4)</b> Emanazione ruolo diritto 2013</p> <p><b>5)</b> Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>

### OBIETTIVO STRATEGICO 3D

#### Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015: Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3D</b>	Trasparenza e anticorruzione
<b>Progetto 3D0101</b>	Trasparenza e anticorruzione
<b>CdC</b>	Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa e Regolazione del mercato)
<b>Descrizione del progetto</b>	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente: a questo scopo ritiene necessario continuare a mantenere alta l'attenzione circa il grado di rispetto all'interno dell'Ente degli obblighi per la trasparenza affinché questi si trasformino gradualmente da "adempimento" richiesto agli uffici in ordinario <i>modus operandi</i> degli stessi. Al tempo stesso, in materia di anticorruzione, sia ai fini della revisione del Piano triennale che allo scopo di aumentare il grado di consapevolezza e conoscenza della materia, saranno avviati approfondimenti tematici con il personale addetto sulle attività a maggior rischio corruzione allo scopo di aggiornare le casistiche di rischio e le misure di contrasto più consone in base all'organizzazione e alle attività dell'ente.

### OBIETTIVO STRATEGICO 3E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015:

- 1) definizione di un modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione
- 2) realizzazione del nuovo sito web per la Camera di Commercio e per Lucca Intec

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2015: € 20.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2015: € 0,00

Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2015: € 20.000,00

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	<b>COMPETITIVITA' DELL'ENTE</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3E</b>	La comunicazione digitale e la sua strategia
<b>Progetto 3E0101</b>	Comunicazione digitale e la sua strategia
<b>CdC</b>	D004 URE promozionale
	<p><b>1) SITO WEB:</b> Nell'ottica della diffusione delle informazioni e dei servizi camerali attraverso la comunicazione internet, obiettivo strategico previsto nella linee programmatiche 2015 - 2019, nel corso del 2014 si intende procedere al restyling informatico e di immagine del sito camerale, le azioni previste sono l'aggiudicazione della gara, la messa on line del sito. Continua nel corso del 2015 lo sviluppo del profilo della Camera di Commercio di Lucca su Facebook.</p> <p>Per favorire la cultura della comunicazione interna ed esterna del personale camerale e delle partecipate verranno organizzate giornate formative dedicate in particolare alla comunicazione web.</p> <p><b>3) MATERIALE PROMOZIONALE:</b> Partecipazione al tavolo tecnico per la produzione e realizzazione del documentario "Noi Lucchesi" e di video dedicati al territorio. Predisposizione di testi per brochure dedicate alla promozione turistica del territorio.</p> <p><b>3) ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI E SUPPORTO AGLI ORGANI PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE:</b> Nell'ottica della valorizzazione dell'identità e del ruolo dell'Ente e nel rafforzamento dell'immagine si prosegue con l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente da parte dell'ufficio Relazioni con l'Esterno. Nel 2015 l'ufficio seguirà l'organizzazione degli eventi relativi alla Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico e la Giornata della Trasparenza. L'ufficio sarà di supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: in particolare collaborerà alla predisposizione degli interventi, a fornire informazioni e dati su particolare fenomeni di interesse camerale, e coordinerà i rapporti con i mass media (stampa, tv, radio etc.). L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Promozione e Sviluppo, in particolare seguirà la manifestazione Il Desco 2015, ed altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno. L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato, in particolare seguirà la comunicazione per la Settimana della Conciliazione 2015, ed altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.</p>

## OBIETTIVO STRATEGICO 3F

### Innovazione normativa e miglioramento continuo.

#### TARGET STRATEGICI DI ENTE:

2015: realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2015: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2015: € 0,00

Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2015: € 0,00

<b>AREA STRATEGICA 3</b>	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3F</b>	Miglioramento dei servizi offerti e delle attività svolte dal Protocollo verso l'utenza interna ed esterna
<b>Progetto 3F0101</b>	Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerale escluso lo storico
<b>CdC</b>	A106 Protocollo
<b>Descrizione del progetto</b>	Il primo passo per migliorarsi è quello di analisi dei servizi e delle attività principali secondo un modello swot che ne evidenzia non solo criticità ma anche opportunità di sviluppo; pertanto in quest'anno un primo gruppo di azioni sarà dedicato ad analisi e proposte sulla protocollazione, sulla conservazione sostitutiva e sul deposito dei listini prezzi. Ad essi si affianca il proseguimento del lavoro di riordino degli archivi camerale con la realizzazione della seconda tranche del progetto.