

RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2017

Aggiornamento luglio 2017

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



Camera di Commercio
Lucca



PREMESSA

Considerando lo scenario segnato da profondi cambiamenti ed il rilevante taglio di risorse deciso dal Parlamento, alla luce del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri con il quale si provvede in via preliminare al riordino del sistema camerale, in attesa dell'emanazione del decreto definitivo, la Camera di Commercio di Lucca, tenuto conto delle risorse disponibili con la Relazione Previsionale e programmatica 2017 inizia ad allinearsi alle future competenze attribuite al sistema camerale mantenendo saldo il proprio rapporto con il territorio.

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 2017.

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 2017, 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, riporta l'aggiornamento del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo nel quale la Camera opera, nonché, per ciascuno dei programmi identificati nell'ambito del Programma pluriennale 2015-2019, 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.

LA PROGRAMMAZIONE 2017

Dall'analisi dello stato di attuazione delle aree e degli obiettivi strategici dell'Ente definiti nel Programma Pluriennale 2015–2019, dalla conoscenza dell'evoluzione della realtà socio economica in cui si opera e dell'organizzazione interna nonché, in stretta coerenza con la programmazione regionale espressa nel Piano Regionale di Sviluppo (PRS), di seguito si delinea il programma di attività 2017 della Camera con l'indicazione delle relative risorse di massima, che saranno successivamente definite in sede di approvazione del preventivo economico e del Budget direzionale.

AREA STRATEGICA 1

Competitività del territorio

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 €77.050,00

COSTI ESTERNI 2017 € 50.500,00

AREA STRATEGICA 2

Servizi alle imprese

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 €558.360,00

COSTI ESTERNI 2017 €1.916.000,00

AREA STRATEGICA 3

Competitività dell'Ente

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 €0,00

COSTI ESTERNI 2017 € 55.500,00
di cui investimenti € 5.000,00

TOTALE BUDGET 2017

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 €635.410,00

COSTI ESTERNI 2017 €1.197.600,00
di cui investimenti € 5.000,00

I PROGETTI 2017

NELL'AMBITO DEGLI OBIETTIVI E PROGRAMMI STRATEGICI 2015 – 2019

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 € 77.050,00

COSTI ESTERNI 2017 € 50.500,00

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
5.000,00	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
6.000,00	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
0,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
36.000,00	61.000,00	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
3.500,00	16.050,00	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 2017:	€ 50.500,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2017:	€ 77.050,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1A

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2017:	€ 5.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2017:	€ 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

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

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
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 di governo del territorio.
Progetto 1A0101	Proposte per nuove politiche di sviluppo
CdC	C210 - Politiche economiche e Infrastrutture
Descrizione del progetto	<p>1) Verranno costantemente monitorati i principali indirizzi e piani 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 canali di comunicazione ad essi dedicati e la creazione di newsletter.</p> <p>Verrà predisposto un programma di lavoro che veda l'avvio di un percorso di programmazione territoriale per l'individuazione delle priorità di sviluppo e la successiva proposizione di azioni volte a soddisfarle, da svolgere in collaborazione con gli Enti Locali, le Università locali, le Fondazioni Bancarie e la partecipazione delle categorie economiche. La Camera manterrà inoltre la disponibilità a collaborare con MontagnAppennino srl che si è candidata quale Gruppo di Azione Locale della Garfagnana.</p> <p>2) Nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, Ordini professionali e Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura proseguirà l'attività dello sportello di prima informazione in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento (Legge n. 3/2012)</p> <p>3) Coerentemente con l'obiettivo strategico di affermare il ruolo dell'ente come partner di altri soggetti per favorire la competitività del territorio, verrà mantenuta la disponibilità a collaborare per la predisposizione di documenti di programmazione, così come già fatto in passato con la Procura della Repubblica di Lucca</p> <p>4) In un'ottica di collaborazione nell'ambito dell'area di regolazione del mercato e di possibile riorganizzazione del servizio, anche in considerazione del processo di riforma del sistema camerale, sarà dato avvio nel corso dell'anno ad una attività di formazione nell'ambito delle funzioni ispettive e di vigilanza attribuite alla competenza delle Cciao, con possibili azioni specifiche di vigilanza in collaborazione con altro addetto camerale.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture: report; realizzazione di almeno 1 incontro con i colleghi dell'area Promozione e di almeno 4 newsletter

indicatore 1b)	Collaborazione con l'Ufficio Politiche Comunitarie per la presentazione di 1 progetto sul Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo 2014-2020 o su un altro Programma europeo.	
indicatore 2a)	Ideazione di una campagna di promozione/ informazione dell'attività di Sportello sovraindebitamento della Camera di Commercio circoscritta ad un territorio comunale per la sua replica in territori più ampi.	
indicatore 3)	Collaborazione con la Posizione Organizzativa per la redazione dell'aggiornamento del Bilancio Sociale della Procura della Repubblica di Lucca	
Indicatore 4)	Attività di formazione su uno dei settori oggetto di vigilanza da parte delle Cciao e conseguente azione di controllo (n. 1) in collaborazione con altro addetto camerale.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le attività di raccolta e diffusione delle informazioni permetteranno di qualificare meglio i servizi camerali nonché la concertazione nelle politiche di sviluppo e nei documenti di programmazione di soggetti esterni	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La realizzazione delle attività permetterà di formulare proposte concrete sia all'utenza esterna che interna all'ente, attività potenzialmente utile in questo particolare momento di cambiamento degli enti camerali, conseguente al processo di riforma in atto.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Le attività progettate richiederanno un grande sforzo di aggiornamento continuo e confronto permanente con gli altri soggetti che operano sul territorio	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 800 ore annue per 1 unità D e di circa 100 ore per una unità di C	
Azione complessa 1A010101	Proposte per nuove politiche di sviluppo	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - Studi, ricerche di mercato, indagini	5.000,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.000,00	

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 2017: € 6.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2017: € 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:

Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1B	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
Progetto 1B0101	Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
CdC	C209 Studi e Statistica
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso del 2016 è stata aggiornata l'analisi sulla disponibilità di informazioni economico-statistiche a livello provinciale, alla luce della carenza di risorse e delle continue evoluzioni esterne e interne al sistema camerale, mediante l'individuazione di nuove fonti, modalità di trattamento e tempistica di rilascio dei dati. Verranno incrementati i livelli di diffusione delle informazioni statistiche camerale e delle loro elaborazioni attraverso i vari media (+ 50% di uscite).</p> <p>In seguito all'approvazione del D.Lgs. di riforma delle Camere di Commercio da parte del Consiglio dei Ministri del 25 agosto 2016, nel corso del 2017 saranno definiti gli accorpamenti tra Camere di Commercio. In tale ottica, l'Ufficio intende effettuare una ricognizione delle attività di studio e analisi statistica svolte dalle Camere limitrofe per valutare la possibilità di omogeneizzare/integrare le materie e metodologie di analisi e studio degli altri enti con quelle finora realizzate dall'Ufficio.</p> <p>Nel corso dell'anno si prevede inoltre di proseguire la collaborazione con altri enti della provincia avviata nel 2016, in particolare con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Lucca e con il sistema scolastico provinciale.</p>

	<p>2) Il Codice dell'Amministrazione Digitale, all'art.52, detta previsioni relativamente alle modalità di accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni. La Camera di Commercio intende dare attuazione alle politiche nazionali previste dall'Agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico attraverso un processo di produzione e rilascio dei dati pubblici standardizzato e interoperabile (Open Data). L'Ufficio darà attuazione alle attività di progettazione operativa svolte nel corso del 2016 attraverso la realizzazione di un sistema per la diffusione dei dati statistici tramite modalità di accesso telematico e riutilizzo (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica, con azioni di sensibilizzazione per la fruizione.</p> <p>3) Nel corso del 2016 è stato messo a punto un sistema informatico per la raccolta di dati statistici presso le imprese, in grado di consentire all'Ufficio lo svolgimento in modo autonomo e automatizzato di indagini statistiche (metodologia CAWI). Ove applicabile, nel 2017 l'Ufficio svolgerà le indagini statistiche presso le imprese utilizzando la metodologia CAWI.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Revisione e aggiornamento dei contenuti delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca-Anno 2016", "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2016" e dei documenti di programmazione dell'Ente secondo le novità nella produzione statistico-economica a livello provinciale, regionale e nazionale.
indicatore 1b)	Redazione di un documento sulle attività di studio e analisi economico-statistica svolte dagli Uffici Studi e Statistica delle Camere di Commercio limitrofe.
indicatore 1c)	Collaborazione con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Lucca per la redazione del Bilancio di Responsabilità Sociale 2016-2017 - report finale.
indicatore 1d)	Realizzazione di almeno due incontri formativi sull'economia provinciale rivolti a istituti del comprensorio scolastico lucchese.
indicatore 2)	Messa a punto e realizzazione di un sistema per la diffusione dei dati statistici tramite modalità di accesso telematico e riutilizzo (Open Data).
indicatore 3)	Svolgimento della rilevazione relativa all'indagine sulla congiuntura manifatturiera mediante l'utilizzo del sistema Cawi.
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con questo progetto si intende ampliare e sviluppare la diffusione di dati e analisi statistico-economiche sul territorio della provincia di Lucca, anche in formato aperto e rielaborabile per l'utenza, a una più ampia platea di soggetti: oltre agli stakeholder locali, saranno coinvolti anche enti istituzionali quali la Procura della Repubblica di Lucca e alcuni istituti scolastici. L'analisi dei fenomeni osservati avrà inoltre lo scopo di fornire corrette informazioni a supporto delle azioni di intervento. L'utilizzo di nuove metodologie di raccolta dei dati statistici ridurrà il disturbo alle imprese e migliorerà la qualità dei dati raccolti.

	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Lo svolgimento delle attività previste dal progetto consentirà di proseguire anche per il 2017 nel monitoraggio dell'economia provinciale, anche attraverso nuove modalità di rilevazione delle informazioni, malgrado l'ulteriore taglio delle risorse a disposizione del sistema camerale, e la minore disponibilità di dati provenienti da Unioncamere Toscana e Unioncamere Nazionale. L'utilizzo di nuove modalità di rilevazione statistica ridurranno i tempi di rilevazione delle informazioni e il disturbo statistico per le imprese. La messa a disposizione di dati statistici in formato aperto (opendata) migliorerà la diffusione delle informazioni prodotte e ne renderà più agevole l'utilizzo da parte dell'utenza.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'Ufficio assumerà un ruolo sempre più determinante nella realizzazione delle attività previste dal progetto, che impegnerà gli addetti in tutte le attività legate allo svolgimento delle indagini statistiche, al reperimento dei dati, all'elaborazione, all'analisi dei risultati, alla predisposizione dei commenti e alla impaginazione per la pubblicazione in formato elettronico sul sito web.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 750 ore di una unità D e di circa 750 ore di una unità C.	
Azione complessa 1B010101	Valorizzazione dell'informazione economica	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - Studi, ricerche di mercato e indagini	6.000,00	
TOTALE COSTI	6.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	6.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	6.000,00	

OBBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 1D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2017: € 36.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2017: € 61.000,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1D	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA
Progetto 1D7101	Diffusione degli strumenti ADR
CdC	C206 - Arbitrato e Conciliazione
Descrizione del progetto	<p>Prosegue l'attività di monitoraggio della qualità del servizio di mediazione mediante somministrazione di questionari di valutazione: sono confermati anche per il corrente anno la scala di valutazione con punteggi da 1 a 5 e l'obiettivo di raggiungere un livello di gradimento non inferiore a 3, sia per l'attività del mediatore che per quella dell'Organismo. Dal punto di vista della promozione delle procedure di giustizia alternativa, si cercherà di curare l'immagine e la qualità del servizio offerto, rispetto a quanto già svolto nel 2016, attraverso ulteriori azioni di formazione dei mediatori e almeno 2 campagne di promozione/informazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelli degli anni precedenti. Tenuto conto delle novità inserite nella bozza del decreto che ha ad oggetto la riforma delle camere di commercio, in attesa di approvazione definitiva, si intende avviare contatti con altri organismi di mediazione pubblici e privati allo scopo di valutare le possibilità di eventuali accordi di collaborazione, cofinanziamento e convenzioni.</p> <p>A seguito dell'approvazione da parte della Giunta del regolamento in materia di applicazione della L. n. 689/81 (in materia di depenalizzazione), si prevede di aggiornare le pagine del sito camerale dedicate e la modulistica, per la quale verrà richiesto l'inserimento nella BD Accesa-Prosa alla società di informatica.</p> <p>Si prevede inoltre di curare l'addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un grado di autonomia pari a buono in alcune attività ricorrenti di media complessità.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Aggiornamento delle pagine del sito dedicate all'attività sanzionatoria: entro marzo aggiornamento della modulistica a seguito richiesta ad Infocamere del relativo inserimento nella BD Prosa: entro settembre;
indicatore 2)	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un grado di autonomia, valutato dal Dirigente pari a buono, nelle seguenti attività: emissione di ordinanze per violazioni RI commesse da imprese individuali; attività di notifica delle sanzioni; inserimento dei pagamenti e delle notifiche; controllo dei riversamenti effettuati da Equitalia a fronte dei ruoli emessi per l'attività sanzionatoria; consultazione della BD; prima informazione agli utenti.
indicatore 3)	Monitoraggio qualità servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction - risultato atteso: non inferiore a tre (scala da uno a cinque) 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 tre (scala da uno a cinque) sull'attività del mediatore.
indicatore 4)	Organizzazione di almeno un corso di aggiornamento per i mediatori.
indicatore 5)	Realizzazione di almeno due campagne di promozione/informazione sull'Organismo di mediazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelli degli anni precedenti.
indicatore 6)	Adesione a convenzioni/protocolli per lo sviluppo dell'attività di mediaconciliazione in altri ambiti.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: continuare a garantire per imprese, professionisti e consumatori un' informazione imparziale, corretta e specialistica sulle procedure ADR anche allo scopo di promuovere l'immagine camerale; puntare sulla qualità del servizio camerale a partire dall'aggiornamento a carattere continuativo dei mediatori e del personale addetto alla segreteria; attivare iniziative per ridurre i tempi di lavorazione delle ordinanze e aumentare la percentuale di riscossione delle spese di procedura; incrementare le entrate economiche derivanti dalla gestione delle procedure ADR.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: attivare iniziative per ridurre i tempi di lavorazione delle ordinanze e aumentare la percentuale di riscossione delle spese di procedura; incrementare le entrate economiche derivanti dalla gestione delle procedure ADR.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Tenuto conto delle novità inserite nel testo di riforma, si intende avviare contatti con altri organismi di mediazione pubblici e privati allo scopo di valutare la possibilità di eventuali accordi di collaborazione, cofinanziamento e convenzioni allo scopo di mantenere la centralità di ruolo acquisito nel corso degli anni dall'ente camerale nel campo delle ADR</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 70 ore per unità D; n. 50 ore unità C Stefano Palla e n. 200 ore per l'unità C Milena Pedreschi; n. 700 ore per l'unità B. Impossibile ipotizzare una quantificazione per l'unità C Enrica Lotti

Azione complessa 1D710101		Diffusione degli strumenti ADR	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
312013 - rimborsi e recupero diversi			1.000,00
313013 - ricavi da pratiche di conciliazione e arbitrato			60.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			61.000,00
325054 - Oneri postali e di recapito non contingentati			1.000,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale			35.000,00
TOTALE COSTI	0,00		36.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		61.000,00
TOTALE RICAVI di progetto	0,00		61.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00		36.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		36.000,00	

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, ecc.).

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:

- 1) Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.
- 2) Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2017: € 3.500,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2017: € 16.050,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1E	Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO ₂ , ecc.).
Progetto 1E0101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.
CdC	C208 - Brevetti e Funzioni ispettive
Descrizione del progetto	<p>1) Le azioni per la tutela della Proprietà Industriale saranno indirizzate al potenziamento dei servizi all'utenza, sia in termini di quantità che di qualità degli stessi. In particolare sarà proposta ad almeno 3 - 4 studi di consulenza in proprietà industriale la stipula di una convenzione per offrire servizi qualificati a tariffe convenzionate, tenendo conto delle richieste dell'utenza e delle proposte dei vari studi.</p> <p>L'attività di sensibilizzazione nella lotta alla contraffazione seguirà le linee di indirizzo definite nel Protocollo di intesa stipulato con la Prefettura di Lucca nel 2016 e si realizzerà attraverso azioni mirate di informazione e formazione, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati.</p> <p>2) Le azioni per l'area ispettiva prevedono due tipologie d'intervento. L'attività metrologica si indirizzerà alla sorveglianza dei centri tecnici abilitati alle operazioni sui tachigrafi digitali, considerata l'importanza che questi rivestono nella sicurezza stradale. La vigilanza del mercato si attiverà sulle linee previste nel piano d'intervento per l'anno 2017 come definito nella convenzione di attuazione del Protocollo d'intesa tra MISE e Unioncamere che sarà siglato prossimamente. In questa sede si cercherà di implementare il piano dei controlli con l'introduzione di un nuovo settore ovvero di una nuova forma di vigilanza.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Sottoscrizione di una convenzione con gli Studi di Consulenza in Proprietà Industriale che operano con la nostra Camera nell'ambito del servizio di primo orientamento con previsione di un tariffario a prezzi agevolati per i soggetti che richiedono di usufruire di tale opportunità.

indicatore 1b)	Attività di informazione/formazione in materia di lotta alla contraffazione: realizzazione di due seminari e almeno due campagne CRM, anche di promozione della convenzione con i Consulenti in Proprietà Industriale.	
indicatore 2a)	Sorveglianza sui Centri tecnici abilitati all'installazione, rinnovo, primo montaggio, attivazione ed intervento tecnico dei tachigrafi digitali, con almeno 5 verifiche.	
indicatore 2b)	Attuazione del Piano di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste per l'annualità 2017 con l'introduzione di un nuovo settore ovvero di una nuova forma di vigilanza.	
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> La stipula della convenzione con i consulenti in PI permetterà di offrire all'utenza servizi qualificati a prezzi inferiori a quelli di mercato. Le azioni di formazione/informazione in materia di anti-contraffazione sono finalizzate all'acquisizione di una sempre maggiore sensibilità e consapevolezza sia da parte dei consumatori che dei distributori. L'incremento dei servizi di sorveglianza sui Centri tecnici per i tachigrafi digitali incide su un settore di grande rilevanza con ricadute sulla sicurezza stradale. L'attuazione del Piano di Vigilanza nei settori indicati dalla convenzione UN/MISE, nel rispetto della tempistica e delle procedure uniformi stabilite a livello ministeriale, ha un ricaduta di grande rilevanza per tutto il territorio nazionale in quanto è realizzata in modo uniforme e concertato.</p>	
	<p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> L'incremento dei servizi a domanda individuale ha come effetto un maggior numero di risposte e di soluzioni a problematiche individuali, con un minore impatto di possibili contenziosi e spese legali. La convenzione da stipulare con i Consulenti in Proprietà Industriale per tariffe agevolate, avrà come effetto un forte risparmio sui costi di consulenza sostenuti dalle imprese. L'incremento delle attività di sorveglianza, ispezione e vigilanza, affiancata o preceduta da azioni di informazione e formazione per gli operatori, avrà un impatto sul sistema economico in termini di maggiore consapevolezza nei confronti di lotta alla contraffazione ovvero di puntuale rispetto delle regole di settore per tutti gli operatori sul mercato.</p>	
	<p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> La capacità organizzativa e tecnica degli addetti sarà determinante per consentire all'ufficio di affrontare una complessa fase di transizione verso un'attività di supporto ed assistenza. In particolare sarà necessaria un'attività di formazione per il personale dedicato alla vigilanza su i prodotti indicati nel Piano Annuale concordato da UN e MISE.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: n. 634 ore di n.1 unità di categoria D, n. 633 ore di 1 unità di categoria C (agente metrico), n. 530 ore di 1 unità di categoria C e n. 70 ore di 1 unità di categoria C. Nell'attività di sorveglianza dei centri tecnici si prevede un impegno di 160 ore di n. 1 unità di cat. D, ispettore metrico, in organico ad altro ufficio.	
Azione complessa 1E010101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
311000 - Diritti di segreteria	10.000,00	
TOTALE RICAVI	10.000,00	0,00
330049 oneri per servizi diversi di natura promozionale	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	
312005 - contributi da Unioncamere nazionale	4.050,00	
TOTALE CONTRIBUTI	4.050,00	

Azione complessa 1E710101		
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313021 - ricavi gestione servizi banche dati		2.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		2.000,00
325086 spese per banche dati estero	0,00	1.500,00
TOTALE COSTI	0,00	1.500,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	10.000,00	2.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	4.050,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	2.000,00	1.500,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	3.500,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2017: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2017: € 0,00

Non sono previsti progetti specifici per quest'anno, l'attività sarà oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente ed inoltre, è inserita come azione specifica nel progetto 1A0101.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 € 548.200,00

COSTI ESTERNI 2017 € 1.068.000,00

INVESTIMENTI 2017 € 0,00

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
0,00	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
290.000,00	20.000,00	143.000,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
6.500,00	0,00	4.000,00	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
795.500,00	86.200,00	305.160,00	0,00

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 2 anno 2017: € 1.068.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 2 anno 2017: € 548.200,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:

- 1) Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni
- 2) Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente).
- 3) Revisione complessiva dell'assistenza nell'erogazione di informazioni su procedimenti Registro Imprese attraverso l'ausilio del sito camerale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2017: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2017: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2A	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA.
Progetto 2A0101	Miglioramento del servizio all'utenza
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) ideare/realizzare iniziative volte a semplificare l'attività degli utenti:</p> <p>a) sperimentare con il Comune di Lucca e formare l'utenza sulla procedura che consente l'inoltro contestuale alla Comunicazione Unica della pratica diretta al SUAP, anche al fine di implementare il fascicolo di impresa;</p> <p>b) attuare iniziative di digitalizzazione: promuovere la diffusione dello SPID presso l'utenza nonché nuove forme di sottoscrizione digitale delle pratiche;</p> <p>c) promuovere i certificati di origine on line attivando forme di inoltro del certificato che consentono all'impresa di riceverlo senza doversi materialmente recare in CCIAA;</p> <p>d) dare evidenza/formare gli utenti su procedure degli Uffici.</p> <p>2) valorizzare il ruolo centrale del registro delle imprese per sviluppare al massimo le competenze che la riforma in itinere delle camere di Commercio attribuisce agli enti camerale con l'attuazione di iniziative di supporto ad altri uffici e di promozione più in generale sui temi dell'Avvio di impresa innovativa-Alternanza scuola lavoro.</p> <p>3) Avviare l'integrazione dei gruppi di lavoro AR e AA con il fine di iniziare a promuovere un primo trasferimento di competenze reciproco</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2018)
indicatore 2) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)
indicatore 3) RI OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2016 (n. pratiche al 23/01/2017 pari a 106): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2017 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2016 deve essere nullo; - al 31/12/2017 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2016 deve essere nullo.
indicatore 4) AA OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)
indicatore 5) AA e AR	Tutti gli addetti dei gruppi AR e AA al 31/12/2017 devono aver acquisito una competenza relativa a processi di pertinenza del gruppo diversa da quello di appartenenza, attribuendo priorità alle funzioni di sportello .
indicatore 6) AA	Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio
indicatore 7) AR	Attivazione entro il 30 settembre del servizio di spedizione dei certificati di origine richiesti on line
indicatore 8) RI	Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi interni per gli addetti sulle start up innovative e i contratti di rete
indicatore 9) RI	Primo avvio dello sportello informativo collegato allo sportello firma digitale in materia di Spid entro il 30.06.2017
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u></p> <p>1) gli utenti potranno finalmente anche in Toscana decidere di inviare una partica SUAP contestualmente alla comunicazione Unica;</p> <p>2) sarà implementato il data base del fascicolo di impresa;</p> <p>3) gli utenti potranno ricevere senza eccessivi oneri il certificato di origine delle merci direttamente presso la propria sede;</p> <p>4) la diffusione degli strumenti di autenticazione e sottoscrizione digitale consentirà di rendere più agevole il passaggio alla digitalizzazione dei servizi verso le imprese secondo quanto stabilito dall'Agenda Digitale</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u></p> <p>1) Anche per il 2017 sarà assicurata la formazione gratuita sui bilanci ad opera degli addetti</p> <p>2) L'integrazione delle funzioni dei gruppi AA e Ar consentirà di gestire lo sportello AR anche in mancanza di sostituzione dell'addetta che cesserà dal servizio nell'ottobre 2017</p> <p>3) La CCIAA sarà in grado di rispondere a tutti i livelli alle sfide che la riforma impone di gestire in sinergia tra uffici (start up- alternanza ecc).</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u></p> <p>Si prevede uno sforzo notevole degli addetti a vari livelli sia nella progettazione (vedi azioni che favoriscono la digitalizzazione dell'impresa) sia nella formazione/autoformazione degli addetti (vedi integrazione delle funzioni) ed infine nella promozione dei nuovi servizi .</p> <p>Si sottolinea la difficoltà di promuovere la sperimentazione delle pratiche suap in Comunica stante la necessità di attuare forme di continua sollecitazione a vario titolo dei soggetti coinvolti : Regione , Comune Utenti sperimentatori.</p>

Impatto organizzativo

(stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)

SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO.

Si stima che il progetto coinvolga:

1 addetto categoria D per 20 % tempo lavorato pari ad ore 475

1 addetto categoria D part time al 91,60 % per tempo lavorato pari al 30 % pari ad ore 436

8 addetti cat. C a tempo pieno RI per 70 % tempo lavorato pari ad ore 1108 ciascuno

1 addetto cat. C R. Imprese part time al 72,66 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 805

1 addetto cat. C R. imprese part time al 68,64 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 758

4 addetti cat. C a tempo pieno Gruppo AA per 80% tempo lavorato pari ad 1187 ore cad.

1 addetto cat. C Gruppo AA PT al 83,33% per 80 % tempo lavorato pari ad ore 1055

2 addetti cat. C a tempo pieno Gruppo AR per 20% tempo lavorato pari ad 263 ore cad.

1 addetto cat. C Gruppo AR PT al 91,67 % per 20 % tempo lavorato pari ad ore 290

1 addetto categoria B 3 Registro imprese per 40 % tempo lavorato pari a ore 630

1 addetto categoria B 3 Registro imprese per 30 % tempo lavorato pari a ore 475

1 addetto categoria B 3 Registro imprese per 10 % tempo lavorato pari a ore 160

Azione complessa 2A010101	Miglioramento del servizio all'utenza	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:

- 1) Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; monitoraggio dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".
- 2) Attuazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per la realizzazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza
- 3) Monitoraggio della qualità dei servizi: affinamento dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione errori.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2017: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2017: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2B	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO
Progetto 2B0101	Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Per l'annualità 2017 queste sono le linee di intervento previste:</p> <p>1) Azioni massive di manutenzione della pec Verifica posizioni invalide grazie alle liste predisposte da Infocamere; avvio e completamento del procedimento di verifica della pec imposto dalla direttiva emanata dal Ministero che stabilisce controlli periodici, anche attraverso lo studio e l'applicazione degli automatismi eventualmente implementati da Ic.</p> <p>2) Eliminazione d'ufficio delle posizioni non più operative Consolidamento delle procedure per la revisione di coloro che svolgono l'attività di intermediazione immobiliare prevista dalla direttiva servizi allo scopo di inibire l'esercizio dell'attività a chi attualmente sprovvisto di uno o più requisiti; Continuazione dell'opera di eliminazione delle posizioni Ri che presentano indici di inattività per impedire che l'incidenza di queste si incrementi nel tempo.</p> <p>3) Aggiornamento dell'archivio informatico ARCA con l'unica banca dati che ancora non è stata standardizzata (ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea)- seconda tranche.</p> <p>4) Modificare l'istruttoria sulle pratiche al fine di perseguire l'allineamento dei codici attività presenti dichiarati all'Agenzia delle Entrate e la descrizione dell'attività presente nel Registro delle Imprese: Definizione e consolidamento procedure per gestire l'istruttoria di queste casistiche critiche senza aggravare il procedimento di aggiornamento dell'archivio</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI OS 2B ind. 1	Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 800 posizioni errate.

indicatore 2) AR	Conclusione del procedimento di revisione per non meno del 60% delle posizioni per cui è avviato mediante pubblicazione sul sito camerale.
indicatore 3) RI	Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.
indicatore 4) AA	Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione
indicatore 5) AR	Inserimento nell'archivio Arca (a seguito di revisione con confronto regione) del ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea (dal n. 420 al n. 840).
indicatore 6) RI AR e AR	Definizione iter istruttorio per favorire allineamento codici Ateco di Agenzia entrate e registro imprese entro il 30 giugno
indicatore 7) RI AR e AR	Almeno n. 2 azioni verso utenza per promuovere allineamento codici Ateco presenti presso Agenzia entrate e Registro Imprese
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Gli archivi saranno implementati e risulteranno nel complesso qualitativamente migliori. Grazie alle verifiche sul codice di attività le visure recheranno minori incongruenze tra codice di attività, relativa declaratoria e descrizione effettiva dell'attività.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La manutenzione dell'archivio delle pec erronee consentirà una notevole riduzione dei tempi di gestione della comunicazione con l'utenza, visto che stanno aumentando via via le segnalazioni in merito e la richiesta di adozione di provvedimenti è molto pressante. Gli utenti infine hanno già dimostrato di apprezzare gli interventi operati in passato dal Ri per indurre una corretta codifica dell'attività, così da poter esibire una visura corretta e comprensibile. La prima sperimentazione ha evidenziato come il contattare l'utenza sul punto conduca spesso a promuovere modifiche da parte dell'utenza volte a migliorare la qualità dei dati in visura con un ritorno anche in termini di diritti di segreteria incassati. Anche il riuscire a gestire le revisioni tempestivamente consentirà alla CCIAA di incrementare i diritti di segreteria.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Gestire la qualità dell'archivio in merito alle Pec è una attività molto onerosa in generale perché implica una ponderosa attività di trasmissione dati alla cancelleria del giudice del registro, nonché molteplici controlli successivi. Il primo avvio dell'attività di revisione creerà su di un ufficio che si sta riorganizzando nelle attività un carico di lavoro che solo attraverso forme di straordinario potrà essere assorbito. Questo lavoro estremamente gravoso ed in più si protrarrà negli anni raggiungendo picchi negli anni successivi, per cui semplificarne l'organizzazione in fase iniziale diventa determinante per assicurare la possibilità per la CCIAA di espletare questa attività .</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno: 1 addetto categoria D part time al 91,60 % RI per 25 % tempo lavorato pari ad ore 396; 1 addetto categoria D -AR e AA 30% tempo lavorato pari ad ore 475 8 addetti cat. C tempo pieno R. imprese per 15 % tempo lavorato pari ad ore 237 cad. 1 addetto cat. C - R. imprese PT al 72,66 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 172 1 addetto cat. C - R. imprese PT al 68,44 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 162 Tutti gli addetti cat. B - R. imprese per 0,2 % tempo lavorato pari ad ore 3 ciascuno 4 addetti cat. C tempo pieno AA per 13 % tempo lavorato pari ad ore 205 ciascuno 1 addetto cat. C Gruppo AA PT al 83,33 % per 13 % tempo lavorato pari ad ore 171 2 addetti categoria C tempo pieno AR per 30 % tempo lavorato pari ad ore 475 1 addetto categoria C AR part time al 91,67 % per 30 % tempo lavorato pari ad ore 430

Azione complessa 2B010101	Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

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 2017:

- 1) Polo Tecnologico Lucchese: progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione
- 2) Polo Nautica: affidamento del servizio
- 3) Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2017:	€ 290.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2017:	€ 163.000,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2017:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0101	Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende i servizi tecnici di supporto alla creazione d'impresa e allo start up, erogati dagli sportelli camerale e dal Polo Tecnologico Lucchese, laddove in quest'ultimo caso l'attività sia innovativa o il servizio sia richiesto da un'impresa insediata o da un soggetto che inizia un percorso di preincubazione. I servizi di assistenza tecnica per l'avvio di impresa vengono erogati attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli sportelli informativi camerale sulle procedure burocratiche e sui finanziamenti locali, nazionali ed internazionali, in collaborazione - laddove ne ricorrano i presupposti - con il Polo Tecnologico; - le iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti e di altre novità normative; - l'affiancamento one to one per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan; - l'assistenza in aula per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan per progetti, bandi, concorsi indetti dalla Camera di Commercio o dal Polo Tecnologico, anche nell'ambito dell'attività di scouting da questo esercitata; - l'organizzazione di corsi di job creation trasversali o settoriali. <p>Il progetto comprende anche altri servizi tecnici diretti a sostenere lo start up ed organizzati con la collaborazione del Polo Tecnologico, in particolare finalizzati a rendere continuativa l'attività di scouting, ad assicurare l'operatività dei servizi camerale lanciati nel 2015 e adattati alle esigenze delle start up innovative, ad organizzare i corsi di job creation presso la sede del Polo Tecnologico nell'ambito del calendario unico eventi, a rafforzare il network tra imprese, ad amplificare la comunicazione delle iniziative sull'innovazione.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso

indicatore 1)	Definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione (PP) per il sostegno all'avvio di impresa e alle start up: organizzazione di almeno 5 percorsi di job creation, da svolgersi al Polo.	
indicatore 2)	Definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione (PP) per il sostegno all'avvio di impresa e alle start up: ri-organizzazione e avvio del servizio per il sostegno allo start up di impresa innovativa e tradizionale e alla crescita imprenditoriale attraverso la redazione di una proposta di avviso/disciplinare da pubblicare sui siti e le piattaforme social.	
indicatore 3)	(PP) Presentazione e realizzazione di un progetto, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa. Presentazione e report finale.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con questo progetto si punta a rafforzare il ventaglio di servizi tecnici erogati per sostenere l'avvio d'impresa per attività tradizionali ed innovative. E' proprio nell'ambito dell'innovazione che si rafforza la collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese e che si tende a raggiungere i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento dell'operatività degli sportelli camerati presso il Polo Tecnologico; - reciproco scambio di informazioni per l'attività di scouting finalizzato ad accelerare la nascita di nuove imprese innovative; - rafforzamento dell'attività di networking tra imprese tradizionali ed innovative, anche con l'organizzazione congiunta di seminari ed eventi ad hoc e con la gestione del calendario unico eventi; - velocità nella risposta ai fabbisogni dell'aspirante imprenditore o dell'impresa. <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</p> <p>I servizi e l'assistenza tecnica per lo start up e lo sviluppo d'impresa sono rafforzati come competenza e funzione istituzionale riconosciuti al sistema camerale. In termini di miglioramento di servizi resi all'utenza, i vantaggi e i benefici sono sintetizzabili in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottimizzazione dei tempi di risposta ai quesiti/fabbisogni; - qualità della risposta resa dagli uffici camerati competenti; - ampliamento degli sportelli attività presso il Polo Tecnologico; - risparmio di costi per razionalizzazione risorse umane tra CCIAA e Polo Tecnologico. <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</p> <p>I servizi tecnici erogati per sostenere l'avvio d'impresa sono organizzati ed erogati in stretta sinergia con il Polo Tecnologico e il sistema d'incubazione. Ciò presuppone uno stretto collegamento operativo di realtà diverse (ente pubblico, incubatore) e di personale interno con orari e modalità di lavoro differenti</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 25%, 1D 25%, 2C 25%	
Azione complessa 2C010101	Servizi tecnici per la creazione, lo start up e lo sviluppo d'impresa	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313015 - Ricavi organizzazione corsi		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	0,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	25.000,00	
TOTALE COSTI	25.000,00	
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	20.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	20.000,00	

Azione complessa 2C010103	Corsi di job creation per il sostegno allo start up d'impresa	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313015 - Ricavi organizzazione corsi		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione attività formativa	30.000,00	
TOTALE COSTI	30.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	20.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	20.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	40.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	55.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	55.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C7102	Formazione
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende iniziative formative dedicate alle PMI, suddivise in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - corsi di formazione manageriali su temi trasversali diretti alle imprese di tutti i settori; - corsi di formazione diretti alle imprese, agli operatori, agli enti ed organismi che lavorano per la valorizzazione dei beni culturali e del turismo; - corsi di formazione diretti alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali. <p>I corsi di formazione manageriali sono corsi a pagamento, diretti a manager e quadri aziendali di imprese costituite e mature di tutti i settori, finalizzati all'accrescimento del livello professionale in alcune materie particolarmente strategiche per questi profili professionali: finanza e controllo, innovazione, sviluppo sostenibile, marketing, organizzazione, comunicazione.</p> <p>I corsi di formazione istituzionali per la valorizzazione dei beni culturali e per lo sviluppo del turismo sono corsi studiati e progettati ad hoc per tutti gli operatori pubblici e privati, erogati gratuitamente, con la collaborazione di enti e organismi competenti.</p> <p>I corsi di formazione diretti alle PMI per la preparazione ai mercati internazionali sono corsi diretti a tutti i settori economici, erogati gratuitamente, progettati con la collaborazione dell'ufficio Promozione interna ed estera e di Lucca Promos.</p> <p>I corsi di formazione, per quanto possibile, sono progettati in risposta ai fabbisogni percepiti ed alle richieste del tessuto economico territoriale, nonché dagli operatori del settore beni culturali e turismo. In quest'ambito continua inoltre la collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese per la progettazione di corsi di formazione su materie innovative, nell'ambito del calendario unico eventi.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Progettazione e realizzazione di almeno 5 corsi istituzionali sul tema dell'internazionalizzazione
indicatore 2)	Progettazione e proposta di almeno 5 corsi di formazione con particolare attenzione a temi e sistemi di apprendimento innovativi da verificarsi in base alle evoluzioni della riforma del sistema camerale.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Il servizio formativo manageriale a pagamento viene ridefinito nel suo perimetro e viene reintrodotta l'offerta formativa istituzionale su temi attinenti a funzioni istituzionali attribuite al sistema camerale. L'utente potrà dunque usufruire di un'offerta formativa manageriale più qualificata e di un'offerta formativa istituzionale erogata gratuitamente, concordata con il territorio, su alcuni temi strategici di competenza camerale.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Nel settore dei beni culturali, del turismo e sul tema dell'internazionalizzazione, saranno progettati ed erogati corsi formativi gratuiti, diretti ad accrescere la cultura imprenditoriale degli operatori e degli imprenditori. Tale offerta formativa potrà colmare eventuali lacune territoriali su temi particolarmente strategici per il territorio (beni culturali e turismo) e rafforzare la preparazione delle PMI che intendono avviare percorsi di internazionalizzazione della propria azienda.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Si stima un impegno del personale interno nell'attivazione di collaborazioni più ampie rispetto al passato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - si consoliderà la collaborazione con il Polo Tecnologico per la gestione del calendario unico; - sarà attivata la collaborazione con l'ufficio Promozione Interna ed estera e con Lucca Promos per la progettazione ed attuazione dei corsi sui beni culturali e turismo e sull'internazionalizzazione.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	

Azione complessa 2C710202		Formazione manageriale	
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
313015 - Ricavi organizzazione corsi			20.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			20.000,00
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	0,00		20.000,00
TOTALE COSTI	0,00		20.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 2C010202		Formazione istituzionale per i beni culturali, il turismo e i mercati esteri	
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	8.000,00		
TOTALE COSTI	8.000,00		0,00
321008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	0,00		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto			20.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	8.000,00		20.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		28.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0104	Innovazione e trasferimento tecnologico
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	<p>Lo sviluppo tecnologico è da tutti considerato uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si prevede inoltre di rafforzare il ruolo di coordinamento delle attività di animazione, scouting e servizi resi dagli stessi Poli alle imprese del territorio.</p> <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si procederà alla sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici costruiti con la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Si avvierà inoltre uno studio di fattibilità per la valorizzazione dell'area ancora non edificata e dell'immobile ivi collocato.</p> <p>Per il Polo della Nautica di Viareggio a seguito di indicazioni da parte della Giunta, si procederà alla contrattualizzazione degli ambienti individuati ed alla loro messa in funzione, quindi, alla ricerca del soggetto terzo cui affidare il servizio, prevedendo il monitoraggio della sua attività affinché rientri all'interno della strategia complessiva per lo sviluppo dei poli tecnologici.</p> <p>Sul fronte dei contenuti, per i Poli, si darà vita ad una intensa attività di scouting per arrivare alla ottimale occupazione degli stessi, sviluppando nel contempo una serie di servizi rivolti alle imprese insediate. Verranno avviate le attività previste dal progetto Retic vinto sul bando comunitario del programma transfrontaliero Italia-Francia Marittimo e si valuterà l'opportunità di partecipare ad ulteriori bandi. Si parteciperà ai lavori della Commissione dei Poli Tecnologici della Costa per contribuire alla definizione di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione. Si prevede infine di inserirsi a livello regionale con Unioncamere, nelle politiche della Regione Toscana volte a favorire il trasferimento tecnologico.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 2C ind. 2	Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici operativi e dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Avvio di uno studio di fattibilità per la valorizzazione dell'area non ancora edificata e dell'immobile ivi collocato.
indicatore 2) OS 2C ind 4	Polo Nautica: Definizione dei contratti relativi all'ambiente ove ubicare il Polo e individuazione del soggetto gestore, previa indicazioni espresse dalla Giunta.
indicatore 3)	Avvio della realizzazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero e rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u></p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u></p>

	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un continuativo impegno del SG	
Azione complessa 2C010401	Innovazione e trasferimento tecnologico	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	155.000,00	
TOTALE COSTI	155.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	70.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	70.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	70.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	155.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	155.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0105	ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto si riferisce alle iniziative che rientrano nell'ambito della valorizzazione delle risorse umane, che comprendono un ampio ventaglio di attività collegate alla scuola, al lavoro e all'imprenditorialità, alla certificazione delle competenze. In base all'esperienza e alle attività che la Camera di Lucca svolge da anni (percorsi di alternanza, Impresa in azione, Bootcamp etc.), anche in collaborazione con il sistema camerale toscano e alla luce delle competenze ridefinite dalla legge di riforma, il progetto sarà focalizzato sull'orientamento al lavoro e alle professioni anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti, in coordinamento con il Governo e con le Regioni e l'ANPAL attraverso in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'art. 1 comma 41 della legge 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro e 25 agosto 2016, funzione svolta dal Registro delle Imprese in stretto raccordo con l'ufficio Sviluppo Imprenditoriale; - la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro; - il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL; - il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, in particolare telematici, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Alternanza scuola lavoro: presentazione di un piano operativo per la collaborazione con le scuole e le imprese entro febbraio.
indicatore 2)	Invio lettera con CRM a imprese e scuole entro 30 giorni dall'approvazione del piano operativo da parte del SG
indicatore 3)	Incontri con Dirigenti scolastici, entro 8 mesi dall'invio della lettera alle scuole.
indicatore 4)	Preparazione di una proposta formativa sull'avvio di impresa per le scuole, entro giugno.
indicatore 5)	Presentazione di un documento descrittivo sulla funzione certificazione delle competenze: fonti legislative, quadro delle competenze a livello nazionale e regionale.

benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'occasione della ridefinizione delle competenze e funzioni camerali ha dato occasione per strutturare e potenziare un servizio, quello in tema di orientamento al lavoro e alternanza, prima svolto in concomitanza con progetti finanziati e coordinati dal sistema camerale toscano. Ha dato altresì occasione per la nascita del servizio di certificazione delle competenze, prima sconosciuto al sistema camerale.</p> <p>Dal punto di vista qualitativo, i servizi già resi verranno strutturati e riorganizzati in forma di sportello, sia per le scuole che per le imprese, e di informativa continua su tutti i temi inerenti la funzione.</p> <p>Dal punto di vista quantitativo nasce un servizio prima non esistente, quindi si va ad incrementare il numero dei servizi resi dall'Ente camerale.</p>																																		
	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</p> <p>Possibilità di ricorrere a servizi (sportelli, seminari, workshop) prima non strutturati, possibilità di ricorrere ad un servizio prima non esistente, possibilità di aggiornamento costante ed in tempo reale anche attraverso un piano di comunicazione sui media organizzato con il supporto dell'Ufficio Ure.</p>																																		
	<p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dovrà affrontare percorsi di formazione ed aggiornamento sui temi oggetto dei servizi, organizzare i servizi stessi in modo strutturato e dovrà coordinarsi con altri uffici per assicurare la realizzazione di azioni efficaci. In particolare gli uffici con cui coordinarsi sono: Registro Imprese per la tenuta del registro sull'Alternanza, Relazioni con l'esterno per lattivazione e la gestione dei canali di comunicazione sia interni (sito, social) che esterni (media)..</p>																																		
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 15%, 1D 25%, 2C 20%																																		
Azione complessa 2C01050 Sistema di certificazione delle competenze																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Tipologia azione complessa</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">istituzionale</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">commerciale</td> </tr> <tr> <td>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0,00</td> </tr> <tr> <td>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</td> <td style="text-align: center;">5.000,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTALE COSTI</td> <td style="text-align: center;">5.000,00</td> <td style="text-align: center;">0,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">0,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTALE CONTRIBUTI</td> <td style="text-align: center;">0,00</td> <td></td> </tr> </table>			Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00	330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	5.000,00		TOTALE COSTI	5.000,00	0,00		0,00		TOTALE CONTRIBUTI	0,00																
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale																																	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00																																	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	5.000,00																																		
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00																																	
	0,00																																		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00																																		
Azione complessa 2C01050 Servizi di sostegno all'incontro tra domanda e offerta di lavoro e alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Tipologia azione complessa</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">istituzionale</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">commerciale</td> </tr> <tr> <td>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa</td> <td style="text-align: center;">10.000,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>330031 - Contributi e trasferimenti a Ass. e Ist. Sociali</td> <td style="text-align: center;">20.000,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTALE COSTI</td> <td style="text-align: center;">30.000,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">0,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTALE CONTRIBUTI</td> <td style="text-align: center;">0,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTALE RICAVI di progetto</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0,00</td> </tr> <tr> <td>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</td> <td style="text-align: center;">0,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</td> <td style="text-align: center;">35.000,00</td> <td style="text-align: center;">0,00</td> </tr> <tr> <td>TOTALE COSTI DI PROGETTO</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">35.000,00</td> </tr> </table>			Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	TOTALE RICAVI COMMERCIALI			330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	10.000,00		330031 - Contributi e trasferimenti a Ass. e Ist. Sociali	20.000,00		TOTALE COSTI	30.000,00			0,00		TOTALE CONTRIBUTI	0,00		TOTALE RICAVI di progetto		0,00	TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	35.000,00	0,00	TOTALE COSTI DI PROGETTO	35.000,00	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale																																	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI																																			
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	10.000,00																																		
330031 - Contributi e trasferimenti a Ass. e Ist. Sociali	20.000,00																																		
TOTALE COSTI	30.000,00																																		
	0,00																																		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00																																		
TOTALE RICAVI di progetto		0,00																																	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00																																		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	35.000,00	0,00																																	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	35.000,00																																		

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2017:	€ 6.500,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2017:	€ 4.000,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2017:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2D	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PUNTO DI PRIMO CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
Progetto 2D0101	L'impresa nell'Europa: crescita e competitività
CdC	D107 – Politiche Comunitarie – Eurosportello
Descrizione del progetto	<p>Il progetto è volto a promuovere i programmi, le iniziative e le politiche dell'Unione Europea per le PMI anche in rete con gli altri soggetti di sistema sia locali (tavolo operativo territoriale per la progettazione comunitaria) che europei e prevede la partecipazione a progetti comunitari per favorire la crescita e la competitività del sistema imprenditoriale. Il progetto sarà sviluppato in linea con i pilastri della strategia Europa 2020, che individua tre priorità strettamente interconnesse: crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva. Specifica attenzione sarà dedicata, secondo gli orientamenti comunitari, ai temi della cultura e della creatività, individuati come prioritari nel processo di globalizzazione e digitalizzazione. In concomitanza con il 60° anniversario dei trattati di Roma, il progetto rappresenterà occasione per sensibilizzare le imprese sui temi del Mercato Unico europeo, evidenziando come l'armonizzazione non implichi solo obblighi di natura tecnica, ma rappresenti un'importante opportunità per la qualificazione e la valorizzazione delle produzioni. Gli interventi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nell'ambito del PO Italia Francia Marittimo, in collaborazione con Lucca Intec e con la Provincia di Lucca, la gestione del progetto Retic e la presentazione alla prossima call di una proposta che ne rappresenti la prosecuzione e lo sviluppo; - la presentazione di un progetto per la prosecuzione di ExtraExpo; - la conclusione e rendicontazione del progetto EIE-STEEEP. <p>Continuerà inoltre l'attività di primo orientamento, alerting, promozione e aggiornamento per le imprese su tematiche europee di particolare interesse, le cui aree prioritarie di intervento e i relativi obiettivi saranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imprese in digitale: per fornire alle imprese strumenti informativi adeguati per la migrazione al digitale e lo sviluppo di strategie di web marketing; 2. Mercato Unico e Internazionalizzazione: per rafforzare la consapevolezza delle imprese circa le opportunità derivanti dalle politiche Ue e favorirne quindi la presenza qualificata sui mercati transfrontalieri e transnazionali; 3. Industria culturale e creativa: per valorizzare i settori culturali e creativi e favorire lo sviluppo di attività connesse, in primis quella turistica. <p>Il progetto ha anche ad oggetto la prosecuzione delle iniziative relative allo sportello digitalizzazione per le PMI, subordinatamente alla prosecuzione del cofinanziamento del FP, ovvero: informativa e affiancamento alle imprese, formazione del personale camerale, secondo quelli che saranno i presupposti ed i contenuti delle priorità che verranno comunicate da Unioncamere Nazionale, in collaborazione con Google.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: aggiornamento del cronoprogramma entro 15 marzo
indicatore 2)	Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: Organizzazione del primo Comitato di pilotaggio e della Conferenza di lancio, entro 3 mesi dall'avvio del progetto (15 dicembre)
Indicatore 3)	Progetto EIE/STEEEP: conclusione e rendicontazione finale delle attività di progetto
Indicatore 4)	Presentazione (in qualità di capofila o partner) di almeno un progetto nell'ambito degli inviti a presentare candidature a valere sulla programmazione comunitaria 2014-2020 e e nell'ambito del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di providenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria
Indicatore 5)	Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico, attività di alerting dei programmi europei e promozione delle consultazioni pubbliche della Commissione europea: almeno 12 interventi.
indicatore 6)	Digitalizzazione imprese: partecipazione al progetto Eccellenze in Digitale 2017. Realizzazione di interventi di formazione/informazione interna ed esterna.

benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Per la progettazione comunitaria, la gestione diretta come capofila, in collaborazione con Lucca Intec, di un progetto trasfontaliero, che permetterà di mettere a sistema le azioni già svolte a livello locale per lo scouting e l'erogazione dei servizi alle imprese innovative.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: per il progetto Retic, possibilità di usufruire, da parte di aspiranti imprenditori o imprenditori neo costituiti, dei servizi messi a sistema dal progetto, prima erogati con un respiro esclusivamente locale. In generale, per la progettazione comunitaria, possibilità di essere destinatari, diretti o indiretti, dei servizi messi a punto dalla partecipazione a progetti comunitari. Per lo Sportello digitalizzazione, possibilità di continuare a usufruire dei servizi informativi e dell'assistenza one to one già impostati ed erogati nelle precedenti annualità.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Per la progettazione comunitaria, la collaborazione a tre (CCIAA, Lucca Intec, Provincia) per la gestione di un progetto complesso di durata biennale nel ruolo di capofila, con le difficoltà che derivano dalla gestione amministrativa e finanziaria del progetto stesso e dalla gestione della parte più complessa del progetto per quello che riguarda il merito dello stesso.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	900 h. - 1 risorsa D6 1000 h - 1 risorsa C4	
Azione complessa 2D010102	Progettualità e Cooperazione transnazionale	
		-
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330049 - oneri per servizi diversi di natura promozionale	1.500,00	
TOTALE COSTI	1.500,00	0,00
312005 - Contributo da Unioncamere Nazionale (progetto Steep)	4.000,00	
312013 - Rimborsi e recuperi diversi (5.000 costo personale 1250 rimborso spese missioni)	6.250,00	
TOTALE CONTRIBUTI	10.250,00	
Azione complessa 2D010103	Digitale e armonizzazione: strategie per il Mercato Unico	
	330040 - Seminari e incontri tecnici	5.000,00
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	10.250,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	6.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	6.500,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016-2018:

- 1) Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
- 2) Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
- 3) Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
- 4) Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2017:	€ 795.100,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2017:	€ 391.360,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2017:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0101	Preparazione ai mercati internazionali, valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo
CdC	D102 Promozione Interna ed Estera
Descrizione del progetto	<p>Il progetto mira a sostenere la competitività delle imprese e dei territori tramite attività preparazione ai mercati internazionali, anche con la collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative.</p> <p>I servizi a disposizione delle imprese per il sostegno all'internazionalizzazione sono esercitati direttamente attraverso lo Sprint, sportello dedicato alla risoluzione di quesiti di I° e II° livello e all'organizzazione di seminari su tematiche d'interesse delle PMI, ed attraverso la collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale per la parte formativa relativa al Calendario unico eventi e a Lucca Promos per la parte relativa alla preparazione ai mercati internazionali, alla valorizzazione dei beni culturali nonché allo sviluppo e promozione del turismo.</p> <p>Il progetto è dedicato anche ai temi della valorizzazione dei beni culturali e allo sviluppo e promozione del turismo, funzione esercitata in collaborazione con altri uffici interni, con gli enti e organismi competenti, nell'ambito della quale verranno attivate le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prosecuzione della gestione e promozione del MuSA, in collaborazione con Lucca Intec, per il sostegno della filiera lapidea e turistica apuo-versiliese; - valorizzazione dei Centri Commerciali Naturali; - piano di azione per la valorizzazione dei beni culturali e del turismo; - prosecuzione del progetto regionale Vetrina Toscana; - prosecuzione nella collaborazione con la Fondazione Puccini per la gestione di alcune attività collegate al marketing ed alla promozione turistica territoriale. <p>Il progetto sostiene anche le azioni tradizionalmente svolte nell'ambito della tutela e promozione del made in Italy, in particolare nei settori dell'artigianato, dell'agroalimentare e del turismo attraverso l'organizzazione diretta di alcuni eventi, il cui successo è ormai consolidato e dimostrato dalla partecipazione delle aziende e del pubblico (MIA Firenze, Art. Milano, Artigianato e scuola; il Salone del Gusto, il Desco) ed attraverso la stipula di protocolli con l'Associazione Strada del vino e dell'olio per azioni sulle filiere seguite e con la Fondazione Palazzo Boccella.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: Web e tecnologia, ottimizzazione connessione rete, ottimizzazione connessioni interne del sito reale, definizione vademecum operativo impiego sito e tecnologie
indicatore 2)	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro giugno.
indicatore 3)	Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: Realizzazione degli eventi per animazione della struttura e avvio collaborazione con il Comune di Pietrasanta.
indicatore 4)	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione del Desco.
indicatore 5)	Presentazione al Dirigente di una proposta di interventi per la preparazione delle imprese ai mercati esteri, che preveda seminari e fiere di carattere internazionale che si svolgono su territorio nazionale, entro marzo.

indicatore 6)	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione del patrimonio culturale: collaborazione con la Fondazione Puccini per l'attuazione delle attività. Apertura sportello informativo per le aziende: Art Bonus e altri benefici.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Il servizio a supporto dei processi di internazionalizzazione viene rafforzato attraverso una stretta collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale e con Lucca Promos, nella progettazione di iniziative formative per la preparazione delle PMI ai mercati esteri. Sui temi della valorizzazione dei beni culturali e del turismo saranno messe in campo una serie di azioni pianificate anche con il territorio, che si affiancheranno a quelle tradizionalmente svolte per il MuSA.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Piano formativo su temi definiti, concordato con uffici interni e, laddove possibile, con il territorio ed erogato gratuitamente ad imprese ed operatori pubblici e privati.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) che ne sostituiscono altre (promozione del territorio) svolte con esperienza e competenza dal personale camerale, comporta una fase di preparazione, training e formazione su temi nuovi. Ciò comporta anche l'elaborazione di piani di azioni, possibilmente concordati con gli enti ed organismi competenti.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 30%, 1D, 25%; 2C 20%	
Azione complessa 2E010101	Preparazione ai mercati internazionali - Sportello Sprint	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	6.000,00	
TOTALE COSTI	6.000,00	0,00
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 2E010102	Valorizzazione dei beni culturali e del turismo	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	30.000,00	
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	5.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	48.600,00	
TOTALE COSTI	83.600,00	
312018 - Altri contributi e trasferimenti diversi	20.160,00	
TOTALE CONTRIBUTI	20.160,00	

Azione complessa 2E710101		Valorizzazione del made in Italy	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
313027 - Ricavi org.ne fiere e mostre		70.000,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	70.000,00	
330041 - organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni		85.000,00	
TOTALE COSTI	0,00	85.000,00	
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali	0,00	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	30.000,00	
Azione complessa 2E010103		Iniziative cofinanziate su protocolli	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			
330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	21.500,00		
TOTALE COSTI	21.500,00		
	0,00		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	70.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	50.160,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	111.100,00	85.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	196.100,00		

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	
Progetto 2E0102	Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
CdC	Lucca Promos	
Descrizione del progetto	<p>1) La Camera riafferma l'importanza d'intervenire nell'internazionalizzazione per favorire la presenza delle imprese lucchesi sui mercati internazionali, nonostante la riduzione delle risorse disponibili ed in un momento ancora di profonda trasformazione della funzione di promozione dei settori produttivi e del turismo operato a livello nazionale e regionale. Sulla base delle risorse disponibili si provvederà ad organizzazione missioni mirate nei mercati esteri, incoming ed accoglienza di delegazioni estere, organizzazione di incontri bilaterali, visite aziendali sul territorio da parte di operatori stranieri, partecipazione a fiere ed eventi all'estero. Si opererà in linea con il dettato normativo in fase di conversione in rapporto di collaborazione con la programmazione prevista da Toscana Promozione, ICE, ENIT e con le Camere di Commercio italiane all'estero per le opportune analisi di settore, ricerche di mercato, selezioni e ricerche di contatti internazionali riguardanti i vari settori d'interesse e per un'efficace coproduzione delle missioni.</p> <p>2) Proseguimento del progetto riguardante la campagna promozionale 2016-2017 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di una campagna realizzata nel 2016, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1a)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	
indicatore 1b)	Definizione eventuali possibilità di coproduzione con soggetti autorizzati alla promozione internazionale	
indicatore 2)	Conclusione della Campagna di promozione 2016/2017 e partenza della campagna 2017/2018.	
benefici attesi	-	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente Area Promozione 15%; PO Promozione 20%; 2D 20% ciascuno; 2C 40% ciascuno	
Azione complessa 2E010201	Lucca Promos	
CdC	G002 - Lucca Promos (Segretario generale)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale

Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330030 - contributi e trasferimenti a imprese	350.000,00	
TOTALE COSTI	350.000,00	0,00
312008 contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	140.000,00	
312018 altri contributi e trasferimenti diversi	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	170.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	170.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	350.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	350.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0103	MUSA
CdC	Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese - Amministrazione
Descrizione del progetto	<p>Il lavoro svolto a partire dal 2013 ha consentito al MuSA di acquisire esperienza, professionalità e autonomia in alcuni ambiti importanti di lavoro ed ha permesso altresì di testare e valutare l'impatto esterno di tali attività. In particolare, la struttura ha operato per la realizzazione di eventi in proprio, per l'ospitalità di eventi di altri organizzatori, per la messa on-line e la gestione del web-site e delle funzioni social con una progressiva implementazione di contenuti. Per il futuro, in base ai risultati ottenuti negli anni precedenti, si richiede al MuSA di operare sui temi che hanno dato risultati migliori e di rivedere la strategie per correggere le criticità emerse.</p> <p>In base al primo elemento, il MuSA è chiamato a continuare e rafforzare la propria presenza su web attraverso una sempre più attenta gestione dei canali di comunicazione e di promozione del museo (messa on-line e gestione del web-site e delle funzioni social).</p>

	<p>In base al secondo elemento, il MuSA è chiamato a riconfigurarsi come struttura economicamente più sostenibile rispetto al passato, modificando la sua strategie sugli eventi e sull'affitto della sala a terzi soggetti. Per conseguire i richiesti risparmi di spesa, la prima operazione avverrà sugli eventi, la maggioranza dei quali non saranno più affidati a terzi, ma organizzati direttamente, sfruttando il materiale di propria produzione, l'esperienza e le professionalità interne della struttura. Sul tema delle aperture libere e su prenotazione, a fronte della rilevata criticità legata alla posizione poco visibile del museo e agli elevati costi legati alla custodia, più peso sarà dato alle aperture su prenotazione (rispetto alle visite libere) per scuole, famiglie, visitatori vari, in stretta collaborazione e sinergia con enti ed organismi che lavorano in questo ambito (Comune di Pietrasanta e Museo dei Bozzetti, FAI etc.). Per ciò che riguarda l'affitto della sala, il MuSA già si è dotato di un listino più vicino ai costi di mercato ma, per dare definitivo impulso alla commercializzazione e far entrare il museo nel circuito commerciale degli eventi nazionali ed internazionali, si affiderà ad una partnership con un service professionale di adeguata esperienza e volume di affari.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	<p>Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliense e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro giugno.</p>
indicatore 2)	<p>Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione degli eventi per animazione della struttura e avvio collaborazione con il Comune di Pietrasanta</p>
indicatore 3)	<p>Ottimizzazione connessione rete e ottimizzazione connessioni interne del sito reale. Definizione vademecum operativo impiego sito e tecnologie</p>
indicatore 4)	<p>Redazione di una Relazione sullo stato dell'immobile per decisioni conseguenti della Giunta</p>
Benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> la struttura MuSA si propone il compito di promuovere il sistema lapideo dell'area versiliense sia nelle sua componente di produzione/escavazione, sia in quelle di lavorazione industriale, artigianale ed artistica. Il programma per il 2017 intende procedere nella gestione e manetnimento di contenuti necessari sia per il miglioramento dei servizi virtuali, sia per quei stabili.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> L'utenza esterna potrà contare su informazioni virtuali arricchite e aggiornate settimanalmente su eventi, strutture, aziende e attività e storia del settore lapideo, nonché esposizioni ospitate presso il MuSA. La struttura è pronta e mantenuta efficiente anche per l'affitto a terzi, grazie ad una costante sorveglianza e monitoraggio del funzionamento delle attrezzature.</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> L'elaborazione dei progetti e la stesura di <i>concepts</i> necessari all'elaborazione dei contenuti culturali ed artistici integrati con i necessari riferimenti alla produzione secondo una visione integrata di marketing integrato con l'impresa rappresenta un obiettivo particolarmente sfidante, così come assicurare la partecipazione di pubblico per gli eventi organizzati.</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 250 ore del Dirigente e di circa 350 ore della PO	
Azione complessa 2E010301	Mu.SA	
CdC	G001 - Lucca InTec (Segretario generale)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	0,00
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	90.000,00	
TOTALE COSTI	90.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazione e altre Ist. Sociali (FCRLU)	70.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	70.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	70.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	90.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	90.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	
Progetto 2E7104	Fondazione Puccini	
CdC	D004 - Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese, Amministrazione	
Descrizione del progetto	<p>A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera assume il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa.</p> <p>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. Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini.</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1) OS 2E ind. 2	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	
Benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: il rapporto di collaborazione con la Fondazione Giacomo Puccini comporta la necessità di una nuova organizzazione del servizio in funzione del miglioramento delle attività di promozione e comunicazione della Casa Museo e l'attivazione strumenti efficaci e opportunamente seguiti nel tempo.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: una migliore visibilità turistica della relazione tra Giacomo Puccini e la città di Lucca attraverso i percorsi cittadini e l'attivazione di ogni comunicazione web e social funzionale a questo obiettivo anche intessendo nuove relazioni con istituzioni locali e internazionali al fine di dare all'utenza esterna maggiori indicazioni sui luoghi, la vita e l'arte del Maestro</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: il personale camerale sarà impegnato in azioni di promozione e di comunicazione del tutto nuove rispetto allo specifico culturale Giacomo Puccini e agli strumenti da attivare rispetto ai target turistici da cogliere. Inoltre più ampia e nuova sarà la gamma degli interlocutori da coordinare per la promozione nazionale ed internazionale mirata alla valorizzazione della relazione tra Giacomo Puccini e Lucca.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 300 ore del Dirigente per le funzioni di indirizzo e coordinamento.	
Azione complessa 2E710401	Fondazione Puccini	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313012 - Ricavi gestione servizi diversi		15.000,00

TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	15.000,00
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		15.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E7105	Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche
CdC	D106 - Agricoltura - attività amministrativa
Descrizione del progetto	Il progetto comprende attività di natura anagrafico/certificativa orientata al supporto delle produzioni di qualità del settore agroalimentare: gestione della certificazione e tracciabilità del vino (doc, igt) e dell'olio (dop, igr), 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.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Inserimento di ulteriori tecnici/esperti degustatori di vini DOC nella rosa di commissari partecipanti all'attività di degustazione per la Commissione di assaggio della Camera di Commercio di Lucca
indicatore 2)	Accordo e stipula con il nuovo Organismo di Controllo dell'IGP Toscano (OLIO) della convenzione per l'assaggio di prodotto ai fini della certificazione
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Il risultato più difficile è continuare a d assicurare il servizio senza che si applichino aumenti di tariffe consistenti. I risparmi dovranno trovarsi all'interno del budget camerale per arrivare al pareggio costi ricavi anche per l'attività di controllo dell'olio.
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Rimodulare i servizi proponendo rinnovate convenzioni con gli organismi di controllo che permettano di raggiungere il pareggio di bilancio.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 400 ore di 1 unità di D e di circa 158 ore di 1 unità di C

Azione complessa 2E710501		GESTIONE COMMISSIONI VINO	
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
313016 - Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini oli pane			2.700,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			2.700,00
330050 - compensi oneri e altre spese per commissioni di natura promozionale	0,00		500,00
TOTALE COSTI	0,00		500,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 2E710502		GESTIONE COMMISSIONI OLIO	
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
313016 - Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini oli pane			7.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			7.000,00
330050 - compensi oneri e altre spese per commissioni di natura promozionale	0,00		7.000,00
TOTALE COSTI	0,00		7.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 2E710503		GESTIONE MARCHIO COLLETTIVO PANE DI ALTOPASCIO	
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
313016 - Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini oli pane			1.500,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			1.500,00
330050 - compensi oneri e altre spese per commissioni di natura promozionale	0,00		1.500,00
TOTALE COSTI	0,00		1.500,00
Contributi			
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto			11.200,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00		9.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		9.000,00	

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

CONTRIBUTI/RICAVI 2017 € 0,00

COSTI ESTERNI 2017 € 50.500,00

INVESTIMENTI 2017 € 5.000,00

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
4.000,00	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
16.000,00	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
25.000,00	0,00	0,00	5.000,00

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
5.500,00	0,00	0,00	0,00

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 3 anno 2017:	€ 50.500,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 3 anno 2017:	€ 5.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 3 anno 2017:	€ 0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'Ente.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

- 1) Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate;
- 2) Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali
- 3) Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente
- 4) Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2017:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2017:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
Progetto 3A0102	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.
CdC	A007 – Personale
Descrizione del progetto	<p>1) Riorganizzazione ufficio: nel 2015 l'ufficio ha avviato un percorso di formazione per arrivare ad acquisire le competenze per la gestione economica del personale. La formazione e l'addestramento hanno riguardato gli stipendi e le denunce contributive mentre nel 2016 l'addestramento ha riguardato le altre denunce della gestione economica. Nel 2017 l'addestramento e la formazione riguarderà gli aspetti fiscali e contributivi e la programmazione contabile delle spese di personale. Nel 2015 è stata assegnata una nuova unità di personale all'ufficio, nel 2017 proseguirà la formazione e l'addestramento sia sulle competenze giuridiche che su quelle economiche, con particolare riferimento a quelle giuridiche</p> <p>2) Nel 2016 è stata adottata una regolamentazione per effettuare le progressioni economiche nell'anno 2017. L'ufficio Personale dovrà predisporre le schede, la graduatorie, le lettere, i calcoli, i provvedimenti e l'inserimento negli stipendi di tali progressioni.</p> <p>3) Negli anni scorsi l'ufficio Personale ha sistemato la documentazione contenuta nei fascicoli personali di alcuni dipendenti, nel 2017 si intende proseguire l'attività di sistemazione dei fascicoli personali.</p> <p>4) 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> <p>5) L'INPS ha avviato un progetto sperimentale di invio degli estratti conto contributivi. Nel 2016 sono stati sistemati, assieme all'ufficio Ragioneria, gli estratti conto dei colleghi della prima tranche progetto INPS. Nel 2017 l'ufficio Personale controllerà i periodi lavorativi contenuti negli estratti conto di altri 25 colleghi dell'ente.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	realizzazione di tutte le attività previste dallo scadenziario (allegato) - Report finale.
indicatore 2)	predisposizione di tutti i documenti e calcoli per l'attribuzione delle progressioni economiche entro dicembre
indicatore 3)	sistemazione di almeno 10 fascicoli personali
indicatore 4)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità (report finale con dettaglio tipologie)
indicatore 5)	controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni attive: report finale

benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: la realizzazione dell'obiettivo comporterà una migliore qualità dei dati giuridici ed economici che riguardano la gestione del personale, una gestione più ordinata della documentazione in possesso dell'ufficio Personale ed un accrescimento del benessere organizzativo.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: queste azioni porteranno ad una riduzione dei costi e ad un accrescimento del benessere organizzativo. Comporteranno una crescita professionale degli addetti dell'ufficio ed un risparmio di tempo nello svolgimento di adempimenti e nel reperimento di pratiche e documenti.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: questi risultati possono essere conseguiti solo attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno: n. 1 funzionario di cat. D n. 500 ore, n. 2 funzionari di cat. C n. 1000 ore ciascuno	
Azione complessa 3A010201	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3B

Orientare la gestione della performance

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:

- 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 2017: € 4.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2017: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE
Progetto 3B0101	Ciclo di gestione della performance
CdC	A002 Programmazione e Controllo
Descrizione del progetto	<p>1) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: A fronte dei cambiamenti che interverranno a seguito dell'entrata in vigore del Decreto di riordino del sistema camerale approvato dal Consiglio dei Ministri il 26 agosto u.s., sarà necessario supportare gli organi, con analisi e report, nei processi di controllo e in quelli di 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>2) CICLO GESTIONE PERFORMANCE - MIGLIORAMENTO CONTINUO: A fronte della completa revisione della Carta dei servizi della Camera avvenuta nel corso del 2016, si rende necessario procedere alla revisione ed adeguamento dello schema di monitoraggio sul rispetto dei tempi dichiarati e poi procedere alla nuova rilevazione. A conclusione della stessa sarà possibile elaborare un report con le eventuali criticità emerse da segnalare alla dirigenza.</p> <p>3) Affinamento continuo dei nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale. Impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria.</p> <p>4) ANALISI E INDAGINI PERIODICHE: Prosecuzione del progetto regionale di benchmarking attraverso 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> <p>Infine particolare attenzione sarà dedicata all'evasione di tutti gli osservatori cui la Camera è chiamata a partecipare (osservatorio strutture e servizi; bilanci ecc...)</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1) OS 3B ind. 1	predisposizione, su richiesta del Segretario generale/organismi di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	
indicatore 2a)	Monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale e trasmissione dei risultati alla dirigenza entro aprile	
indicatore 2b)	revisione/adequamento schema di monitoraggio standard di qualità entro dicembre	
indicatore 3)	Affinamento dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale	
indicatore 4)	invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Con l'avvio del processo di riforma del sistema camerale molta attenzione sarà dedicata al supporto agli organi con attività di analisi ed elaborazione di report necessari ai processi di accorpamento con altre Camere. Un altro aspetto su cui continuerà a concentrarsi l'attenzione dell'ufficio e che richiederà un'approfondita analisi e studio sarà quello teso a completare l'implementazione di nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale.	
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u>	
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Tutte le attività del progetto presuppongono un impegno diretto del personale dell'ufficio che dovrà analizzare approfonditamente le varie situazioni e poi cercare le adeguate soluzioni senza ricorrere a consulenze esterne ma con autoformazione e studio personale.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 700 ore per 1 unità di categoria C e di 700 ore per 1 unità di categoria D (PT)	
Azione complessa 3B010101	Analisi e indagini periodiche	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325069 - Analisi e indagini periodiche	4.000,00	
TOTALE COSTI	4.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	4.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	4.000,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
Progetto 3B0102	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
CdC	D005 URE istituzionale	
Descrizione del progetto	CUSTOMER SATISFACTION: 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 2017 si proseguono le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione.	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le indagini di Customer sono lo strumento attraverso il quale è possibile attivare delle azioni di miglioramento quali-quantitativo che si traducano anche in una revisione migliorativa della carta dei servizi</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Il confronto tra le indagini realizzate nei vari anni sono uno strumento per la verifica dei miglioramenti e dei benefici da parte dell'utenza esterna</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale interno camerale sia dell'ufficio Relazioni Esterne che si occupa del coordinamento delle varie indagini, sia degli uffici coinvolti nelle varie indagini per la distribuzione, la raccolta dei questionari all'utenza svolge un ruolo molto importante per la buona riuscita delle stesse indagini</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	N. 1 funzionario di categoria D: 15 ore n. 1 funzionario di categoria C: 20 ore	
Azione complessa 3B010201	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2018:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2017: € 16.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2017: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0102	Innovazione strumenti amministrativo-contabili
CdC	D202 Ragioneria
Descrizione del progetto	<p>1.a Collaborazione con l'Ufficio Personale sulle competenze inerenti le operazioni più complesse e non ricorrenti della gestione economica del personale</p> <p>1.b Continuazione progetto di controllo degli estratti conto contributivi INPS. Nel 2016 ha riguardato la quasi totalità dei dipendenti in servizio. Nel 2017 dovrebbero esaurirsi i controlli rimanenti e sarà infine necessario effettuare un accurato controllo dei dati corretti/inseriti per la certificazione di tutti gli estratti contributivi aperti. Si ricorda che l'ufficio Personale effettuerà controlli sui periodi lavorativi contenuti negli estratti conto, mentre l'Ufficio Ragioneria verificherà i dati inerenti le retribuzioni, in considerazione dei dati gestiti fino al 2015.</p> <p>2. Prosecuzione e affinamento (gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, etcc..) gestione fatturazione elettronica, gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze, Gestione Sistema Sireco per la trasmissione dei conti Giudiziali alla Corte dei Conti</p> <p>3. Eventuali attività connesse ai preliminari dell'accorpamento</p> <p>4. Riorganizzazione ufficio in vista di n. 2 pensionamenti</p> <p>5. Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio (commenti su indicatori per monitoraggio risultati)</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a)	Affiancamento all'ufficio personale in occasione di: certificazione unica (CU); denuncia INAIL; conto annuale; Bilancio (preventivo, consuntivo); realizzazione.

Indicatore 1b)	Verifica e correzione dei dati di retribuzione contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni attive.	
Indicatore 2)	Gestione Sistema Sireco e trasmissione alla Corte dei Conti entro luglio	
Indicatore 3)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	
Indicatore 4a)	Presentazione proposta di riorganizzazione entro giugno.	
Indicatore 4b)	Realizzazione della riorganizzazione secondo le direttive dell'Ente entro dicembre	
Indicatore 5)	<p>Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report semestrale</p> <p>a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1</p> <p>b) Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1</p> <p>c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni.</p> <p>Report annuale:</p> <p>d) Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie)</p> <p>e) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2016</p> <p>f) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2016, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo</p> <p>g) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili</p> <p>h) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2017</p> <p>i) trasmissione dei conti Giudiziali 2016 alla Corte dei Conti:</p> <p>l) gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, gestione fatturazione elettronica, gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze</p>	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>	
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u>	
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 5 ore) – CS (circa 20 ore) – RU (1 D: circa 45 ore attività progettuali; circa 350 ore attività ordinaria) – 4 C (complessive circa: 300 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 1200 ore per attività ordinaria)	
Azione complessa 3C010201	Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00

TOTALE COSTI DI PROGETTO

0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0103	Razionalizzazione contratti
CdC	D203 Provveditorato
Descrizione del progetto	<p>1) Si ripropongono anche per l'anno 2017 i rinnovi di contratti basilari per la gestione dell'Ente: la stipula dei suddetti contratti dovrà essere preceduta da un'attenta analisi per individuare il fabbisogno dell'Ente tenendo conto della economicità dei costi e riservando la possibilità all'Amministrazione di recedere dagli stessi in conseguenza di revisioni e/o modifiche organizzative, ovvero accorpamenti o fusioni con altri organismi pubblici deliberati dagli organi o imposti dalla normativa vigente. I principali contratti in scadenza nel 2017 o all'inizio del 2018 per i quali bisogna procedere ad attivare e concludere le procedure di gara sono:</p> <p>a) Polizza Infortuni (scad. 31/01/2018) b) Polizza Responsabilità Civile verso Terzi (scad. 31/01/2018) c) Polizza Furto (scad. 31/01/2018) d) Polizza Incendio (scad. 31/01/2018) e) Polizza R.C. Patrimoniale per Colpa Lieve (scad. 02/08/2017) f) Servizio di vigilanza presso la sede camerale di Lucca, Viareggio e magazzino di Carraia (scad. 31/12/2017)</p> <p>2) L'anno scorso è stata attivata una procedura presso tre ingegneri "impiantisti" per verificare la rispondenza dei 3 impianti a pompa di calore presenti nei locali annessi (ex BPL) e per l'impianto autonomo (pompa di calore) installata presso Sala dell'Oro. La relazione presentata dal professionista incaricato ha messo in evidenza che gli impianti non sono in possesso degli elementi richiesti dalla legge:</p> <p>a) progetto dell'impianto redatto da tecnico abilitato b) dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore. Il Decreto 37/2008 - art. 7 - prevede la possibilità di sostituire i predetti documenti con una DI.RI. (Dichiarazione di Rispondenza dell'Impianto), previo incarico ad un tecnico. Tale documentazione dovrebbe essere acquisita unicamente per l'impianto di Sala dell'Oro, in quanto l'impianto non è eccessivamente datato ed utilizza un gas ecologico che risulta a norma. Per i 3 impianti dei locali annessi, la relazione ha messo in evidenza l'utilizzo del gas R22, non più in commercio, e una vetustà dell'intero impianto.</p> <p>3) Nel 2017 verranno attivati una serie di contratti utilizzando le convenzioni Consip o la piattaforma M.E.P.A. per affidare la manutenzione preventiva dei seguenti impianti presenti presso la sede di Lucca:</p> <p>a) Impianto di condizionamento/riscaldamento Sala della Seta; b) Impianto di condizionamento/riscaldamento Ufficio Presidente; c) Impianto di condizionamento/riscaldamento locale C.E.D.; d) Impianto idrico-sanitario sedi di Lucca, Viareggio e magazzini; e) Varie unità di trattamento aria presso la sede di Lucca</p> <p>4) Implementazione informatica degli strumenti propedeutici alla presentazione dei modelli relativi ai conti di gestione.</p> <p>5) Predisposizione di uno primo studio che consenta di liberare spazi camerale per una eventuale dismissione o messa a reddito degli stessi</p> <p>6) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>

target/risultato atteso		
indicatore 1)	Stipula nuovi contratti: Polizza Responsabilità Civile Patrimoniale per Colpa Lieve: entro 2 agosto 2017 Polizze Infortuni, R.C. Terzi, Furto, Incendio: entro dicembre Nuovo contratto Servizio di Vigilanza: entro dicembre	
indicatore 2)	Affidamento servizio per la Dichiarazione di Rispondenza dell'Impianto (DI.RI.) per Sala dell'Oro: entro 2 mesi dalla decisione dell'Amministrazione.	
indicatore 3)	Stipula contratti di manutenzione preventiva/programmata o adozione modalità di gestione degli stessi senza ricorso a manutenzione preventiva/programmata: entro aprile	
Indicatore 4)	Predisposizione dati 2016 entro 28 Febbraio 2017.	
indicatore 5)	Analisi interna* funzionale ad eventuale sgombero dei locali BPL e/o altri spazi: realizzazione	
indicatore 6a)	Report numerico annuale: - N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali). Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati) - dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente: n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità di acquisizione dati (XAC od altro); - esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio.	
indicatore 6b)	Report annuale su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La stipula di nuovi contratti assicurativi (non previsti da convenzioni Consip o bandi MEPA) sarà improntata alla ricerca delle migliori condizioni contrattuali anche attraverso una rivisitazione dei contratti attualmente vigenti e sempre nell'ottica di un contenimento della spesa. I contratti di manutenzione che invece saranno stipulati tramite il sistema Consip (convenzioni o bandi) rispondono ad un preciso obbligo normativo ma allo stesso tempo consentiranno di realizzare il miglior rapporto qualità/prezzo a seguito di gare europee gestite tramite convenzioni o grazie al numero elevato di imprese accreditate sulla piattaforma M.E.P.A. che consentono il miglior confronto competitivo.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (ca. 30 ore) – PO (ca. 100 ore) – Resp. Ufficio (unità D1: ca. 450 ore per attività progettuali in senso stretto; ca. 350 ore per attività ordinaria) – Addetti Unità C (complessive ca. 400 ore per attività progettuali in senso stretto; ca. 700 ore per attività ordinaria) – Addetto Unità B1 (ca. 15 ore per attività progettuali in senso stretto – 100 ore per attività ordinaria)	
Azione complessa 3C010301	Razionalizzazione contratti	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00

TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0104	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate
CdC	D203 Provveditorato - Funzioni Informatiche
Descrizione del progetto	<p>1) L'art. 68 D.Lgs. 82/2005, come da ultimo modificato dalla Legge 134/2012, in materia di regolamento sugli acquisti delle pubbliche amministrazioni, prevede una preventiva verifica da porre in essere prima degli acquisti di programmi informatici. Nel corso del 2016 è stata formulata, al tal fine, una proposta revisione delle procedure interne per mettere a punto una serie di controlli preliminari agli acquisti di software che troverà compiuta attuazione nel 2017.</p> <p>2) Eventuale completamento degli interventi di omogeneizzazione dei software di produttività in uso presso gli Uffici (Libre Office, MS Office) proposti nel corso del 2016</p> <p>3) Si procederà inoltre ad una diffusa adozione dell'azione di razionalizzazione acquisti di dotazioni informatiche che si è sperimentata nel 2016 e che prevede una capillare verifica delle possibilità di riutilizzo, sia interno che da parte di organismi o Enti terzi, di ogni attrezzatura informatica dismessa per ragioni funzionali.</p> <p>4) Verifica possibilità di impiego di un centralino elettronico in sostituzione dell'operatore, sul modello di quello già operativo e dedicati al Registro delle Imprese.</p> <p>5) Cura delle pubblicazione dati affidamenti/liquidato ad Infocamere per l'intero Ente, secondo la nuova impostazione definita dalla Dirigenza nel corso del 2016.</p> <p>6) Collaborazione con Lucca In-TEC relativamente alla realizzazione dell'inventario delle attrezzature e dotazioni software inerenti il Polo Tecnologico e alla gestione delle verifiche tecnico-informatiche funzionali al Musa di Pietrasanta.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Implementazione procedura di verifica tecnica preliminare alle richieste di acquisto nuovi software di produttività: realizzazione
indicatore 2)	Completamento interventi sostitutivi software di produttività e relativo report di attuazione: realizzazione
Indicatore 3a)	Implementazione procedura di verifica possibili utilizzi, sia interni che esterni, di apparecchiature hardware dismesse per nuove esigenze funzionali: realizzazione
Indicatore 3b)	fornitura tempestiva all'Ufficio Provveditorato degli elenchi delle apparecchiature e software ritirati dagli Uffici e non immediatamente radiati: entro 28 febbraio elenchi per 2016 entro 31 dicembre elenchi per 2017
Indicatore 4)	Analisi possibili soluzioni informatiche per centralino in sostituzione dell'operatore: entro 28 febbraio
indicatore 5)	Realizzazione secondo la nuova impostazione in uso all'Ente
Indicatore 6)	Realizzazione e presentazione report semestrale di rendicontazione delle attività condotte per i progetti di Lucca In-TEC (Inventario Polo Tecnologico – Progetto Musa)

benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La realizzazione delle azioni consentirà di 1. programmare le attività informatiche legate ai progetti dell'Ente 2. efficiente ed efficace gestione degli acquisti di tipo informatico e delle connesse attività amministrative, ivi compresa l'assistenza alla società Lucca IN-TEC per analoghe attività. 3. la realizzazione delle azioni consentirà di individuare i beni – dotazione informatiche – presenti in inventario e a magazzino.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Responsabile Ufficio (unità C3: circa 360 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 250 ore per attività ordinaria) - Addetto Ufficio (unità B1 circa: 20 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria)	
Azione complessa 3C010401	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 - oneri per assistenza tecnica procedure sw	4.000,00	
TOTALE COSTI	4.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	4.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	4.000,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione
CdC	D204 Diritto annuale
Descrizione del progetto	<p>1) In vista dell'accorpamento previsto dalla Riforma verrà intrapresa un'azione volta a riconciliare, con ricorso all'apposito Servizio centralizzato di Infocamere, la gestione contabile e la gestione operativa delle varie posizioni di credito/debito del Diritto annuale, per eliminare possibili anomalie formatesi nel tempo in ragione delle diverse logiche sottostanti: Principi Contabili per le Camere di Commercio da una parte, criteri di funzionamento del sistema di gestione del Diritto Annuale dall'altra. Le attività svolte in concreto saranno quelle di indirizzo, analisi, verifica e supervisione delle operazioni da porre in essere nelle varie fasi del Progetto che andranno dall'analisi all'intervento puntuale sulle singole posizioni.</p> <p>Più precisamente verranno analizzate le poste dell'attivo e del passivo dello stato patrimoniale coinvolte nel processo di inserimento e rettifica del credito da Diritto Annuale con riferimento alle annualità accertate dal 2009 al 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi del credito post emissione ruolo relative posizioni a Credito e non ancora accertate (posizioni con rinuncia al credito, inibizioni, insinuazioni, ecc.); - analisi del debito post emissione ruolo associate a posizione accertate (ruolo, atto, sgravio, posizioni con stato di pagamento chiuso -pagato, non dovuto, ecc.-) - Verranno quindi esaminati in dettaglio i motivi di mancato accertamento: inibizioni, rinunce al credito, insinuazioni fallimentari, ecc.. <p>Le fasi successive impegneranno l'ufficio nelle attività di controllo puntuale di ogni singola posizione, per giungere alla individuazione di una o più successive azioni di intervento: Interventi massivi e/o puntuali su Diana Adeguamento dei conti di Debito/Credito con scritture contabili Risoluzione delle restituzioni tra CCIAA definendo le posizioni debitorie e creditorie Definizione di posizioni ancora da accertare mediante l'eventuale emissione di ruolo integrativo</p> <p>2) Prosegue la strategia volta ad anticipare, per quanto possibile, il momento della riscossione rispetto al tempo dell'esazione forzata del diritto annuale mantenendo anche nel 2017 l'azione del doppio sollecito alle imprese morose dopo la scadenza. Per prevenire la riscossione a mezzo ruolo ed evitare ulteriore aggravio di spese per l'utenza, verranno condotte ulteriori attività di sollecito (es. su imprese ancora morose dopo primi due solleciti, etc..)</p> <p>3) Emanazione del ruolo diritto 2015.</p> <p>4) Mantenimento standard di attività ordinaria</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Conclusione fase di analisi entro L. 30 novembre
indicatore 1b)	Definizione proposta delle soluzioni operative di riconciliazione
indicatore 2a)	secondo sollecito (invio pec) non paganti diritto 2016: inizio invio pec entro 31 gennaio 2017
indicatore 2b)	eventuale terzo sollecito "mirato" 2016 (cartaceo e con eventuali esclusioni recidivi): entro 20 gg dalla conferma Infocamere di aggiornamento posizioni
indicatore 2c)	primo sollecito non paganti diritto 2017: entro 31 ottobre 2017
indicatore 3)	Emanazione ruolo diritto 2015 entro 31/12/2017

indicatore 4)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2016/2017(su diritto omesso/icompleti in misura fissa 2016) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2016 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi/per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta) c.2) Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti -- Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Si contribuirà a uniformare la gestione contabile delle poste del tributo al fine di garantire una rappresentazione analitica e dettagliata nel riscontro delle singole poste contabili CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Si continuerà nell'azione volta a diminuire l'emissione a ruolo delle imprese ed anticipare il momento della riscossione spontanea, riducendo per l'utenza l'aggravio di spese per l'invio delle cartelle esattoriale, e per l'ente, i costi della messa a ruolo RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Le attività verranno svolte attraverso il ruolo attivo dell'ufficio orientato alla costruzione di un rapporto positivo con l'utenza e al miglioramento dei tempi di incasso in modo spontaneo. Tutte le attività di programmazione e analisi vedranno coinvolti il Dirigente e Caposervizio	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente(circa 20 ore) - Caposervizio(circa 70 ore) - Responsabile Ufficio (unità C3: 450 ore per attività progettuali; circa 1100 ore attività ordinaria) - Addetto Ufficio (unità b1: 350 ore attività progettuali; circa 1100 attività ordinaria)	
Azione complessa 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325078 - oneri per elaborazioni informatiche specifiche	7.000,00	
325056 - oneri per la riscossione di proventi	9.000,00	
TOTALE COSTI	16.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	16.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	16.000,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0106	Predisposizione ed attuazione del Piano di razionalizzazione delle partecipate
CdC	A004 Segreteria/Organi - Attività Istituzionale
Descrizione del progetto	<p>1) Nel settembre 2016 è entrato in vigore il nuovo Testo Unico sulle partecipate che impone alla Camera di Commercio di elaborare, entro marzo, un piano con le azioni da realizzare entro un anno per adeguare le proprie partecipazioni alla nuova normativa; ciò comporterà non solo un lavoro di analisi caso per caso ma anche azioni per dismettere o fondere realtà esistenti anche tenendo conto di quanto sarà stabilito a livello di accorpamento dell'ente camerale di Lucca. Il Testo unico sulle partecipate e la nuova normativa sulla Trasparenza impongono di individuare nuove modalità per consentire agli uffici di procedere ai pagamenti nei confronti degli enti partecipati. Infine, per facilitare la partecipazione di membri di Giunta e revisori, nel 2016 si è elaborata una modalità operativa che dovrebbe permettere di avere prima a disposizione il materiale preparatorio e chiudere prima le sedute di Giunta. Nel 2016 si intende sperimentarla fissando degli standard ragionevoli.</p> <p>2) Ad agosto 2016 è stato approvato in prima lettura il decreto di riforma delle Camere di Commercio; entro la primavera 2017, in assenza di decisioni degli organi camerali, dovrebbe essere approvato il piano di riordino di Unioncamere nazionale. Sia nella fase precedente che in quella successiva saranno svolte delle azioni di varia natura che coinvolgeranno anche la Segreteria.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Predisposizione del Piano di razionalizzazione delle partecipate secondo le tempistiche previste dalla normativa
indicatore 2)	Attuazione delle azioni del Piano di razionalizzazione di competenza del 2017 e attuazione delle decisioni di Giunta in merito ai soggetti partecipati entro 30 giorni dalla loro entrata in vigore.
indicatore 3)	Progettazione e realizzazione per le parti di propria competenza di un'azione di valorizzazione dei manoscritti di Carlo Piaggia coinvolgendo almeno una scuola.
indicatore 4)	Pubblicazione delle Delibere di Giunta entro 10 giorni dalla seduta nell'80% dei casi e pubblicazione sulla intranet del materiale preparatorio entro due giorni dall'invio della convocazione almeno per il 50% delle delibere iscritte e discusse nell'anno dalla Giunta camerale (media annuale sul totale delle delibere)
indicatore 5)	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Mettere a disposizione prima il materiale preparatorio e chiudere prima le sessioni di Giunta permette di migliorare il servizio come segreteria degli organi che dipende dalla stretta collaborazione tra Segreteria, uffici e Dirigenti interessati.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> La riduzione delle partecipazioni camerale potrebbe portare ad entrate straordinarie, riduzione di accantonamenti e di quote associative. La messa a disposizione in anticipo del materiale per la Giunta permette ai membri ed ai revisori di svolgere</p>

	meglio il proprio lavoro. Chiudere prima le riunioni di Giunta facilita il lavoro degli uffici specie se poi le delibere sono atto presupposto per altri atti interni.	
	<p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> la normativa sulle partecipazioni pubbliche è di nuovo cambiata e presenta numerosi dubbi interpretativi pertanto la sua applicazione in prima istanza, vista anche la tempistica serrata dettata dalla normativa, è difficile e richiede impegno ed aggiornamento da parte dei dipendenti coinvolti. Inoltre il pacchetto delle partecipazioni camerali è tale che sarà necessario raccordarsi con il sistema camerale in un momento di ridefinizione dello stesso. Infine l'applicazione congiunta tra nuova normativa sulla Trasparenza e Testo Unico sulle partecipate comporterà un aumento di lavoro nella ricerca e pubblicazione di dati con tempistiche più serrate rispetto alle attuali. La messa a disposizione del materiale di Giunta in anticipo e la chiusura più rapida delle riunioni di Giunta richiede una forte sinergia tra ufficio segreteria, Segretario Generale, Dirigenti ed uffici competenti e può essere realizzato con l'impegno di tutti. Dovendo coordinarsi varie persone è di per sé difficile.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di cat. C n. 900 ore; n. 1 funzionario di cat. D n. 712 ore	
Azione complessa 3C010601	Supporto agli organi per il processo di riforma del sistema camerale.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
325079 - Oneri per assistenza tecnica procedure software	5.400,00	
TOTALE COSTI	5.400,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.400,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.400,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3D

Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:
Revisione della Carta dei servizi

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2017: € 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2017: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 3D	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE
Progetto 3D0101	Trasparenza e anticorruzione
CdC	Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato)
Descrizione del progetto	<p>La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione alla luce delle modifiche introdotte dal D. Lgs. n. 97/2016, della Delibera Anac 3 agosto 2016, n. 831 (PNA 2016) e delle conseguenti Linee guida dell'Anac. Anche tenuto conto del momento di profondo cambiamento che attraversa tutto il sistema camerale, è ancora più forte l'esigenza di mantenere alta l'attenzione circa il grado di rispetto all'interno dell'Ente degli obblighi per la trasparenza e la prevenzione della corruzione anche attraverso una formazione mirata con il personale addetto alle attività a maggior rischio. E, infine, prevista la completa revisione della Carta dei Servizi.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Rispetto di tutti gli adempimenti di legge con attestazione dell'OIV
indicatore 2)	Prima verifica sulle modifiche relative agli obblighi di trasparenza introdotte dal dlgs 97/16 entro febbraio, con richiesta di modifiche /correzioni agli uffici entro marzo.
indicatore 3)	Revisione della Carta dei servizi entro marzo
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Costante adeguamento del Piano anticorruzione ritagliato agli effettivi servizi e alle reali necessità dell'ente, sia pure muovendosi nel quadro generale ritagliato dalle Linee guida Unioncamere</p>
	<p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Miglioramento dell'immagine camerale verso stakeholders e terzi in generale, quale ente attivo e vigile sul piano della trasparenza e dell'anticorruzione, capace di confrontarsi al proprio interno e con le altre realtà camerali,</p>
	<p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Adeguamento della carta dei servizi ai reali bisogni dell'utenza.</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si ipotizza un 12% del tempo dedicato da parte del referente per la trasparenza; un 2% del dirigente responsabile. 8% per addetti Ure; 2% per responsabili uffici più direttamente coinvolti (ragioneria, segreteria, personale); 1% altri uffici.	
Azione complessa 3D010101	Trasparenza e anticorruzione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2017:	€ 25.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2017:	€ 0,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2017:	€ 5.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' 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.
Progetto 3E0101	Comunicazione digitale e la sua strategia
CdC	D006 URE promozionale
Descrizione del progetto	<p>1) COMUNICAZIONE WEB - Sito CCIAA di Lucca - Nell'ottica della diffusione delle informazioni e dei servizi camerali attraverso la comunicazione internet, nel corso del 2017 prosegue l'aggiornamento dei siti www.lu.camcom.it, www.ildesco.eu, www.luccapromos.it, www.luccaintec.it per comunicare ed informare gli utenti sui servizi e sulle novità normative e non, legate alle funzioni camerali.</p> <p>Nel corso dell'anno entrerà in vigore la riforma del sistema camerale e attraverso la comunicazione dovremo far capire il nuovo ruolo del sistema camerale, creando una diversa attenzione e percezione da parte degli stakeholder.</p> <p>L'ufficio parteciperà al progetto per il restyling del sito www.luccaimprese.it in collaborazione con l'Ufficio Studi e Statistica per assicurarne una maggior leggibilità, visibilità sui motori di ricerca. Inserirà nuovi dati relativi alle imprese fornitigli dall'ufficio Studi e Statistica. Inoltre predisporrà un progetto per la diffusione delle notizie del sito sui social network avviandone anche una sua sperimentazione.</p> <p>Proseguirà la consueta collaborazione con tutti gli uffici camerali per la diffusione delle informazioni tra gli stakeholder.</p> <p>Proseguirà la comunicazione tramite i social network, in particolare con l'utilizzo Facebook per diffondere l'informazione e la comunicazione della CCIAA, di Lucca Promos e del Desco.</p> <p>L'ufficio sarà di supporto per la comunicazione delle società partecipate della CCIAA: Lucca Promos, Lucca Intec e per la Fondazione Puccini, per il quale continua altresì a curare sia l'aggiornamento del sito web, che delle pagine sui social network.</p> <p>2) MATERIALE PROMOZIONALE: Proseguiranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la campagna The lands of Giacomo Puccini per la valorizzazione del territorio attraverso le sue bellezze culturali, artistiche, paesaggistiche, enogastronomiche e non solo. - le azioni volte ad una presenza sulle testate nazionali e internazionali, delle immagini del territorio e la valorizzazione e la diffusione dei video attraverso i canali social e web. - le azioni per l'attivazione di relazioni con istituzioni e stakeholder importanti per la promozione turistica al fine di incrementare la visibilità e la comunicazione di Lucca fuori dal confine provinciale. - l'attività di sensibilizzazione sul territorio della provincia di Lucca per l'adozione delle immagini attraverso affissione di locandine/poster e adozione di altri strumenti realizzati nel 2016 (cartoline, brochure, etc.) da parte di infopoint, strutture ricettive, punti strategici turisticamente, ma incrementando sempre più la presenza capillare sul web.

	<p>3) ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI E SUPPORTO AGLI ORGANI PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE: Prosegue l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente: la 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.).</p> <p>L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Promozione e Sviluppo, in particolare seguirà la manifestazione Il Desco 2017, 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 che verranno concordati nel corso dell'anno.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	10 uscite su web/social per la promozione delle funzioni camerali 10 uscite su web/social per la promozione di attività camerali 10 campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa per promuovere le funzioni/attività camerali
indicatore 1b)	Avvio della sperimentazione per l'aggiornamento del nuovo sito di Lucca Imprese e della sua diffusione sui social network entro il 30 giugno; report finale al 31/12/2017
indicatore 1c)	Ufficio Stampa: almeno 20 comunicati di diffusione informazioni e notizie sulle funzioni/attività camerali (anche in collaborazione con gli uffici camerali)
indicatore 1d)	Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos: diffusione di almeno 50 news attraverso web/social/comunicati stampa
indicatore 1e)	Coordinamento e cura del sito web di Lucca Intec: pubblicazione degli aggiornamenti entro 48 ore dalla richiesta inserita nella intranet camerale
indicatore 1f)	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 60 uscite web/social - 10 campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa - 15 Comunicati stampa entro il 31 dicembre 2017
indicatore 2a)	Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2017
indicatore 2b)	Attività di sensibilizzazione sul territorio della provincia di Lucca per l'adozione delle immagini attraverso affissione di locandine/poster e adozione di altri strumenti relazzati nel 2016 - Definizione programma entro il 31 marzo - report attività al 31 dicembre 2017
indicatore 3a)	Definizione piano di comunicazione e di attività di promozione coordinate dall'ufficio Relazioni Esterne per le iniziative Il Desco e Premiazione della Fedeltà entro 30 gg dall'inizio dell'evento stesso.
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La realizzazione di un nuovo sito web camerale che rispetti i criteri di accessibilità ed usabilità, che sia responsive con i dispositivi mobile, che abbia la connettività con i social network, unito ad una presenza costante e in continua crescita sui Social Network contribuisce ad un miglioramento quali-quantitativo delle informazioni, una maggiore diffusione dell'azione camerale grazie alla maggiore interazione con i propri stakeholders e non solo.

	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La gestione centralizzata della comunicazione comporta un vantaggio sia in termini di risparmio, essendoci un unico processo che indirizza i flussi di informazione ad un'unità che ha il compito di gestirne la pubblicazione/diffusione sui vari strumenti di informazione (web, media, etc.). Al tempo stesso con il coordinamento della comunicazione camerale con quella delle sue partecipate e della Fondazione Puccini, si otterrà il beneficio di una maggiore comunicazione interna ed conseguentemente di una migliore e più tempestiva comunicazione esterna grazie ad informazioni che potranno essere diffuse anche trasversalmente sugli strumenti camerale, di Lucca Intec, di Lucca Promos, della Fondazione Puccini rafforzandole a vicenda e aumentandone la diffusione.</p>	
	<p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'ufficio Relazioni Esterne grazie alla propria formazione personale e al suo continuo aggiornamento, grazie al continuo contatto con le strutture interne (camerale, e delle partecipate) avrà un ruolo determinante ed attivo per il raggiungimento di questi risultati.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di categoria D1: n. 1 funzionario di categoria C1:	di ore 800 ore 600
Azione complessa 3E010101	SITO WEB CAMERALE	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
110000-Acquisti e implementazione sw	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3E010102	IMMAGINE COORDINATA	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	5.000,00	
325094 - spese grafiche e tipografiche	15.000,00	
TOTALE COSTI	20.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	25.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	25.000,00	

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015-2018:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2017: € 5.500,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2017: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITÀ DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3F	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO
Progetto 3F0101	Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali
CdC	A006 Protocollo
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso del 2016 Infocamere ha fatto numerosi interventi di miglioramento della piattaforma di gestione documentale, pertanto si ritiene opportuno organizzare nuovi incontri con i colleghi al fine di sfruttarne al massimo le potenzialità e per spiegare le novità legate all'integrazione verticale con alcuni applicativi. Nel settembre 2016 il Codice dell'Amministrazione Digitale è stato profondamente modificato e le novità introdotte comportano di adeguare i sistemi di invio della corrispondenza in uscita e di accettazione di quella in entrata. Inoltre, in attesa dell'emanazione delle nuove linee guida, è necessario dare attuazione al Piano di fascicolazione ed alla conservazione sostitutiva almeno per la parte di comunicazioni gestite da Gedoc.</p> <p>2) Nel settembre 2016 si è venuti a conoscenza del fatto che la Camera di Commercio di Lucca è proprietaria di pressochè tutti i manoscritti di Carlo Piaggia e che non solo tali documenti sono di notevole interesse ma anche che l'esploratore è una figura ancora attuale. Il materiale è depositato presso l'Archivio di Stato; nel 2017 si pensa di verificare la fattibilità di un'operazione di valorizzazione di questo patrimonio ed eventualmente iniziare a compiere le azioni di competenza della Camera di Commercio di Lucca.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Organizzazione, in collaborazione con Infocamere, di almeno due sessioni formative per illustrare le novità introdotte su Gedoc ed il piano di fascicolazione con conseguente affiancamento dei colleghi.
indicatore 1b)	Dematerializzazione delle comunicazioni cartacee in partenza dalla Camera di Commercio tramite estensione della raccomandata on line, dell'eventuale attivazione del domicilio digitale e di altre soluzioni.
indicatore 1c)	Monitoraggio e verifica mensile delle spese per atti giudiziari e comunicazione dei dati alla Ragioneria al fine di tenere sotto controllo il budget
indicatore 1d)	Applicazione delle norme tecniche sulla conservazione a norma ai documenti che transitano solo da Gedoc secondo le tempistiche fissate dalla normativa e realizzazione delle attività di propria competenza previste dal Piano di fascicolazione.
indicatore 2)	Progettazione ed avvio della realizzazione di un'azione di valorizzazione dei manoscritti di Carlo Piaggia coinvolgendo almeno una scuola della Provincia di Lucca

benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: .La riduzione del cartaceo tramite una sua maggiore dematerializzazione permette di rendere più veloce e maggiormente tracciabile il percorso da e per la Camera di Commercio rendendo, quindi, più agevoli le comunicazioni. La realizzazione di almeno un'azione di valorizzazione dell'archivio Carlo Piaggia permetterà alla Camera di Commercio di offrire un servizio migliore all'opinione pubblica sfruttando una parte del patrimonio non ancora utilizzata.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'assunzione di una maggiore padronanza delle funzionalità e potenzialità di Gedoc permetterà ai colleghi di risparmiare tempo e di svolgere maggiormente i processi in via digitale con aumento dell'efficienza. Inoltre la riduzione dei protocolli cartacei (entrata e uscita) consentirà un aumento di produttività e risparmi sulle spese postali e generali.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La riduzione del cartaceo in entrata ed in uscita è un obiettivo difficile da perseguire perchè occorre esaminare le varie tipologie di comunicazioni per capire se e come è possibile realizzare quest'obiettivo oltre a relazionarsi con molteplicità di soggetti esterni a cui si chiede di modificare il proprio comportamento. L'utilizzo di Gedoc come piattaforma di gestione documentale e non semplice protocollo richiede un cambio di mentalità e di approccio che non è facile da acquisire per i non nativi digitali. La valorizzazione di un bene culturale di un certo interesse è un'attività nuova per la Camera di Commercio di Lucca e di per sé stessa sfidante; inoltre il bene scelto presenta alcune peculiarità (tipologia del bene, anzianità, vincoli) che rendono l'operazione ancora più complessa. In tutte le attività sopra descritte sarà necessario un impegno notevole del personale camerale.	
	Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	
	Si stima il seguente impegno:	
	n. 1 funzionario di cat. C n. 800 ore (Baldocchi) , n. 1 funzionario di cat. C (Morelli) n. 633 ore, n.1 funzionario di cat. D n. 500 ore	
Azione complessa 3F010101	Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 - Oneri per assistenza tecnica procedure software	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3F010102	Riordino archivi camerale CdC A005 Segreteria e Protocollo - att. Promozionale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - Studi, ricerche di mercato, indagini	3.500,00	
TOTALE COSTI	3.500,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.500,00	

