

Piano della performance 2011 - 2014

luglio 2011

in conformità al
D. Lgs. n. 150/2009



1214
CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA
LUCCA

INDICE

Premessa	<u>pag.</u>	<u>5</u>
1. La Camera di Commercio di Lucca		
1.1 Chi siamo: la storia e i valori	<u>pag.</u>	<u>6</u>
1.2 Chi siamo: l'assetto istituzionale ed organizzativo	<u>pag.</u>	<u>7</u>
1.3 Il mandato istituzionale	<u>pag.</u>	<u>8</u>
1.4 Cosa facciamo	<u>pag.</u>	<u>9</u>
1.5 Come operiamo	<u>pag.</u>	<u>11</u>
1.6 Le priorità strategiche 2010 – 2014	<u>pag.</u>	<u>12</u>
2. Identità		
2.1.1 Il profilo qualitativo del personale	<u>pag.</u>	<u>13</u>
2.1.2 Le risorse	<u>pag.</u>	<u>15</u>
2.2 Le sedi e gli orari	<u>pag.</u>	<u>16</u>
3. L'analisi del contesto		
3.1 Analisi del contesto esterno	<u>pag.</u>	<u>17</u>
3.2 La popolazione e le presenze turistiche	<u>pag.</u>	<u>18</u>
3.3 Le imprese	<u>pag.</u>	<u>19</u>
3.4 Gli scambi commerciali	<u>pag.</u>	<u>20</u>
4. L'albero della performance	<u>pag.</u>	<u>23</u>
4.1 Dalle priorità strategiche alla definizione degli obiettivi annuali	<u>pag.</u>	<u>29</u>
4.2 Gli obiettivi di Ente anno 2011	<u>pag.</u>	<u>34</u>
4.3 Gli obiettivi del Segretario generale anno 2011	<u>pag.</u>	<u>42</u>
4.4 Gli obiettivi dei Dirigenti anno 2011	<u>pag.</u>	<u>46</u>
4.5 Gli obiettivi e i progetti della struttura anno 2011	<u>pag.</u>	<u>59</u>
5. La mappatura dei processi	<u>pag.</u>	<u>96</u>

Premessa

Il sistema camerale, così come le altre pubbliche amministrazioni, è protagonista di un importante processo di riforma, in attuazione degli adempimenti previsti dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (anche noto come riforma Brunetta), che prevede che tutte le amministrazioni sviluppino un “**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 della Camera di commercio di Lucca 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.

Nell’ambito del ciclo di gestione della performance, il decreto Brunetta, all’art. 10, ha identificato un documento chiave, il “**Piano delle performance**”

Il **Piano della performance**, da redigersi annualmente entro il 31 gennaio in coerenza con i contenuti della programmazione economico-finanziaria e di bilancio, è un documento programmatico triennale da sottoporre ad aggiornamento annuale.

Il Piano definisce gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi della Camera di Commercio di Lucca, individuando inoltre, con riferimento agli obiettivi finali e intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa dell’Ente, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.

Il Piano della performance è parte integrante del Ciclo di gestione della performance ed è lo strumento utile a:

- **chiarire** il legame esistente tra i bisogni degli stakeholder, la mission dell’Ente, le priorità strategiche di intervento, gli obiettivi e i progetti in termini di esplicitazione della performance che si intende raggiungere, ma anche con quali risorse e con quali modalità.
- **integrare e coordinare** i diversi strumenti di pianificazione e programmazione già previsti dal D.Lgs. 254/2005 (Programma Pluriennale, Relazione Previsionale e Programmatica, Preventivo, Budget Direzionale, Bilancio Consuntivo...), esponendo in maniera coerente ed omogenea informazioni e dati in gran parte già contenuti nei suddetti documenti.
- **rendere più efficaci** i meccanismi di comunicazione interna ed esterna.

Il Piano della performance della Camera di Commercio di Lucca deriva gli indirizzi della pianificazione strategica dal Programma Pluriennale 2010-2014 approvato dal Consiglio camerale il 14 novembre 2009 e con il quale sono state individuate le Priorità strategiche del suo mandato.

Con il Piano della performance la Camera di Lucca intende rafforzare la coerenza tra le politiche, le strategie e l’operatività rappresentando in un unico documento obiettivi, risorse, programmi di attività e assicurando la piena trasparenza di quanto programmato e quanto realmente realizzato al fine di garantire agli stakeholder esterni l’accesso e la comprensione delle informazioni sulle performance raggiunte dall’Ente.

1. La Camera di Commercio di Lucca

1.1 Chi siamo: la storia e i valori

La Camera di commercio è un ente di diritto pubblico dotato di autonomia funzionale: svolge cioè funzioni di interesse generale per le imprese e i consumatori e cura lo sviluppo dell'economia locale. Le Camere esercitano anche funzioni delegate dallo Stato o dalle Regioni, nonché quelle derivanti da convenzioni. Queste competenze rappresentano l'ampiezza e il confine della sua azione amministrativa e della sua autonomia.



Le origini della Camera di Commercio di Lucca sono remote ed illustri e si fondano su una tradizione di intelligenza e capacità imprenditoriale. La gloriosa **Corte dei Mercanti di Lucca**, la cui presenza è già certa nel 1214, era l'espressione delle attività che ruotavano intorno all'**arte maggiore**, quella della **seta** che già allora vantava un primato, ponendo Lucca alla ribalta mondiale.

La data del 1214 ha un particolare significato perché ricorda, come ci confermano le cronache di Giovanni Sercambi, un importante raduno dei mercanti presieduto dai Consoli, nella chiesa di San Cristoforo.

Venne creata una sorta di costituente i cui statuti sono richiamati nel 1308 da quelli del Comune di Lucca. I soggetti sottoposti alla giurisdizione della Corte de' Mercanti erano elencati in un apposito capitolo degli statuti la cui prima stesura superstite, che cita più volte lo "statutum vetus", risale al 1376. La **Corte dei Mercanti** rappresentava tutti coloro che davano vita e partecipavano all'industria lucchese, che aveva il suo fulcro nella lavorazione dei panni serici e che portò Lucca ad essere, quando l'Italia e gran parte dell'Europa adottavano ancora criteri artigianali, la culla del capitalismo e dell'affermazione dell'industria su basi moderne.

Il **torsello** o **fardello della seta** fu l'emblema della Corte dei Mercanti, è legato con otto nodi ed è rappresentato su fondo turchino nel vessillo della Corte e compare altresì collocato nella parte rossa dell'arma comunale di Lucca. Nella simbologia della Corte dei Mercanti, nei cui sigilli figuravano, oltre al torsello, il Volto Santo e San Martino a cavallo, è stata scelta a rappresentare la Camera anche l'immagine di San Cristoforo disegnata nel capolettera dell'"incipit" dello statuto del 1468.

La **Camera di Commercio di Lucca**, come già l'antica e nobile Corte dei Mercanti, si colloca al fianco delle imprese con lo stesso spirito di collaborazione fattiva e costante, perché lo sviluppo delle realtà lucchesi risponda alle legittime ambizioni degli imprenditori, dei loro collaboratori ad ogni livello e di tutti coloro che contribuiscono alla crescita civile ed economica della provincia.



promuove il territorio e l'economia per accrescerne la competitività

è espressione di tutte le imprese del territorio

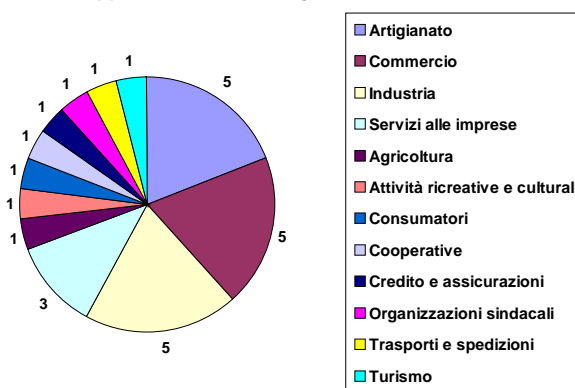
I valori che guidano l'operato della Camera di Commercio di Lucca privilegiano un modello operativo basato su tre priorità: Coinvolgimento, Condivisione, Compartecipazione: enti e istituzioni pubbliche, categorie economiche, comitati di distretto, fondazioni bancarie e istituti di credito, centri di servizio, altri soggetti pubblici e privati operanti nel territorio sono, infatti, i partners naturali dell'Ente camerale per affrontare e risolvere i temi legati allo sviluppo del sistema economico della nostra provincia.

La Camera di Commercio oltre che essere interlocutore delle 40.000 imprese del territorio, è anche un'istituzione al servizio dei cittadini/consumatori

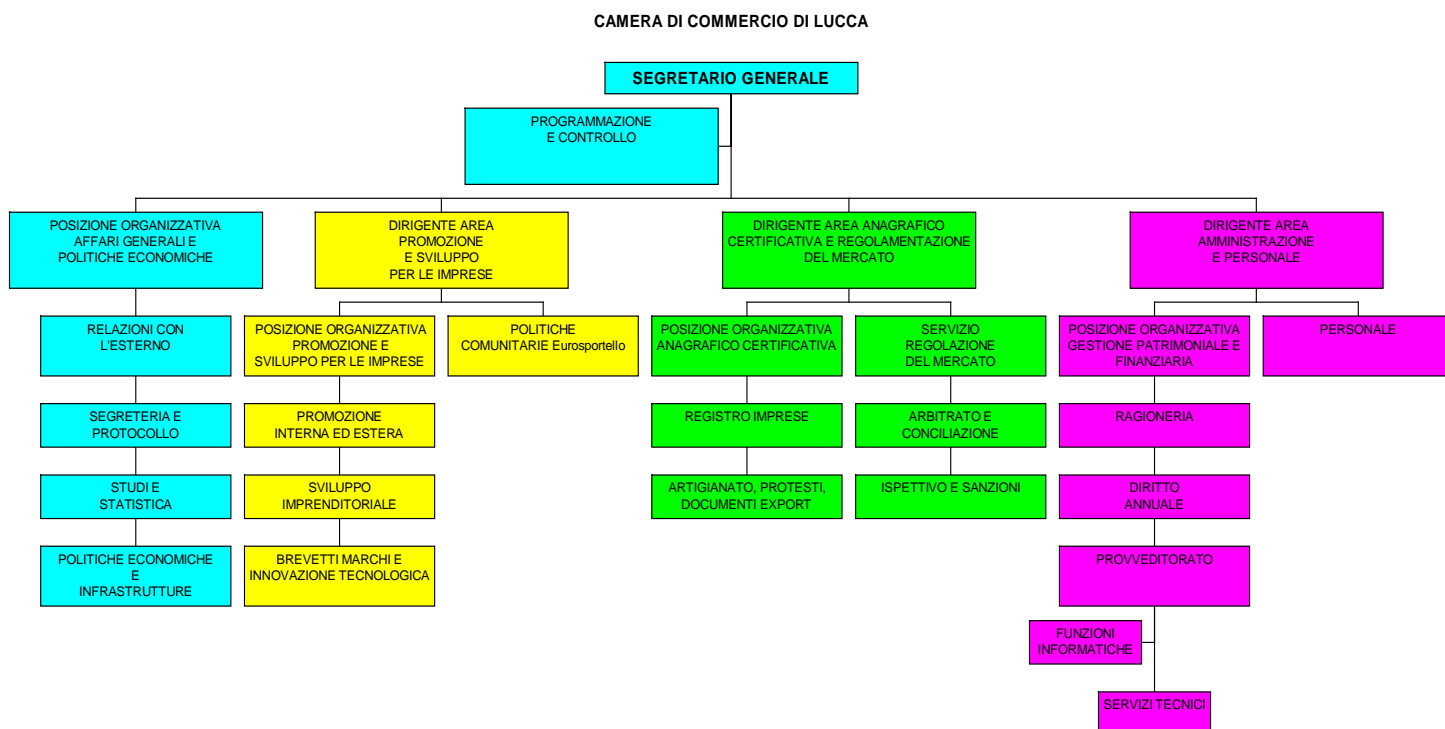
1.2 Chi siamo: l'assetto istituzionale ed organizzativo

La Camera di Commercio di Lucca è amministrata da una **Giunta**, formata dal **Presidente**, Claudio Guerrieri, e da nove componenti. La Giunta è eletta da un **Consiglio** di ventisette membri, espressione delle categorie economiche più rappresentative della provincia: industria, commercio, artigianato, servizi alle imprese, trasporti e spedizioni, agricoltura, turismo, credito, assicurazioni, cooperazione, organizzazioni sindacali e consumatori, attività ricreative e culturali.

Settori rappresentati nel Consiglio camerale



La struttura amministrativa dell'Ente, suddivisa in Aree e in Servizi, è guidata dal **Segretario Generale**, Roberto Camisi, con il supporto dei dirigenti.



1.3 Il mandato istituzionale

Come stabilito dall'ultima riforma (D.lgs. n.23/2010), le Camere di commercio hanno il compito di fornire, nell'ambito del territorio provinciale, funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali, e funzioni nelle materie amministrative ed economiche.

In sintesi le principali novità introdotte dalla legge sono:

- il riconoscimento dell'identità delle Camere di commercio e di tutto il sistema camerale;
- funzioni e compiti rafforzati: da "attività" a "competenze" stabilite per legge;
- un'organizzazione più efficiente, con risorse certe e nuovi strumenti per affrontare nuovi compiti.

Secondo il dettato normativo, quindi, accanto alle attività anagrafico-amministrative, le Camere svolgono funzioni di supporto e promozione degli interessi generali delle imprese, di studio e monitoraggio sull'economia locale e di promozione delle attività di regolazione del mercato.

Nell'insieme questo permette di garantire:

- trasparenza, competenza e affidabilità degli operatori economici, tramite il Registro delle imprese e la tenuta di albi, ruoli, elenchi;
- interventi formativi e di promozione a favore dell'economia locale, durante tutte le fasi di vita dell'impresa;
- sostegno all'innovazione e azioni per valorizzare le risorse del territorio;
- interventi di regolazione del mercato, con la tutela della proprietà industriale, le attività del servizio metrico, la conciliazione e i servizi di tutela del consumatore;
- correttezza e affidabilità finanziaria degli operatori commerciali, tramite il registro informatico dei protesti
- sostegno allo sviluppo delle infrastrutture di interesse generale, tramite le partecipazioni societarie.

Lavorare al servizio del sistema locale delle imprese ponendosi come fonte di energie, di opportunità, di dati, di indicazioni e di cultura imprenditoriale, con il solo scopo di migliorarne la competitività: dalla formazione manageriale all'analisi orientativa aziendale, dall'accesso alle banche dati nazionali ed internazionali alla documentazione tecnica monografica, dall'informazione alle iniziative promozionali.

Questa in sintesi la mission della Camera di commercio di Lucca

Un risultato possibile grazie alla condivisione dei "valori" comuni all'interno dell'organizzazione, regole non scritte che ispirano il modo di agire e di comportarsi di tutti

coloro che lavorano in Camera di Commercio. Non riguardano solo azioni all'interno dell'Ente, come la valorizzazione delle persone e il rispetto dell'individuo, ma anche aspetti più generali del lavoro: dall'attenzione alle esigenze dell'utente, alla trasparenza e circolarità della comunicazione, fino alla capacità di guardare al futuro e di innovare.

1.4 Cosa facciamo

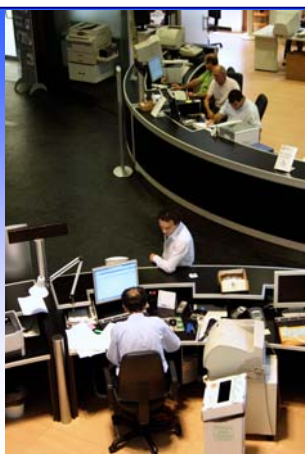
La Camera di commercio di Lucca da sempre opera a favore dello sviluppo del territorio, non condizionata da altre logiche e, con la piena consapevolezza della sua funzione, intende continuare a proporsi come soggetto di stimolo e di aggregazione. Stimolo ed aggregazione per affrontare, congiuntamente a tutti gli attori della provincia, lo sviluppo delle tematiche che condizionano la crescita del benessere collettivo. Le limitate risorse di cui un territorio può disporre, infatti, possono produrre risultati apprezzabili per il sistema economico solo se ben finalizzate e concentrate. Per raggiungere questo obiettivo, si rende opportuno privilegiare un modello operativo basato sul coinvolgimento, la condivisione e la compartecipazione di tutti i soggetti pubblici e privati operanti nel territorio.

Le attività esercitate dalla Camere di Commercio si possono classificare in tre ambiti:

- **attività anagrafico certificativa**, indispensabili per svolgere attività di impresa e previste da specifiche norme di legge. Punto di forza è il Registro delle imprese della provincia di Lucca, a cui sono iscritte tutte le imprese della provincia. L'attività amministrativa oltre a registrare iscrizioni, modifiche e cancellazioni, come una vera e propria anagrafe delle imprese, include anche la tenuta di diversi albi, ruoli, elenchi e registri in cui è necessario iscriversi per svolgere alcune attività imprenditoriali, ad esempio quella artigiana.
Tutte queste funzioni sono gestite attraverso certificati digitali e servizi on line, per garantire agli utenti semplificazione e facilità di accesso.

Le attività amministrative

- Registro delle imprese
- Albo imprese artigiane
- Albo vigneti, oliveti ecc...
- Somministrazione alimenti e bevande
- Agenti e rappresentanti
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio
- Elenchi per la gestione ambientale



- **attività di promozione e sviluppo per le imprese** del territorio, realizzate attraverso molteplici interventi finalizzati a favorire l'internazionalizzazione, l'innovazione tecnologica, lo sviluppo infrastrutturale, la formazione imprenditoriale, l'orientamento e

informazione per la nascita di nuove imprese, la valorizzazione delle produzioni locali in Italia e all'estero, la finanza per l'impresa e l'accesso al credito. L'Ente realizza, inoltre, studi e indagini sull'economia locale, i suoi cambiamenti e le evoluzioni future, al fine di offrire ai diversi attori del territorio, economici e istituzionali, un indispensabile strumento per la definizione delle loro strategie.

Le attività di promozione

- Internazionalizzazione
- Innovazione tecnologica
- Sviluppo infrastrutturale
- Formazione imprenditoriale
- Orientamento e informazione nuove imprese
- Valorizzazione produzioni locali
- Finanza per le imprese e accesso al credito
- Studi e indagini statistiche



- **attività di regolazione del mercato** finalizzate ad accrescere la trasparenza nelle transazioni commerciali e il corretto funzionamento del mercato anche mediante la diffusione di regole chiare e condivise. Rientrano in questo settore le attività per prevenire e risolvere le liti (mediazione, arbitrato, controllo presenza clausole inique nei contratti ...), i servizi ispettivo-sanzionatorio e di metrologia legale, la rilevazione dei prezzi all'ingrosso, l'elenco ufficiale dei protesti, la tutela della proprietà industriale, marchi e brevetti.

Le attività di regolazione del mercato

- Servizio di mediazione
- Servizio di arbitrato
- Promozione di accordi settoriali
- Tutela della proprietà industriale
- Servizi ispettivi, sanzionatori e di metrologia legale
- Protesti
- Sensibilizzazione delle imprese su temi ambientali

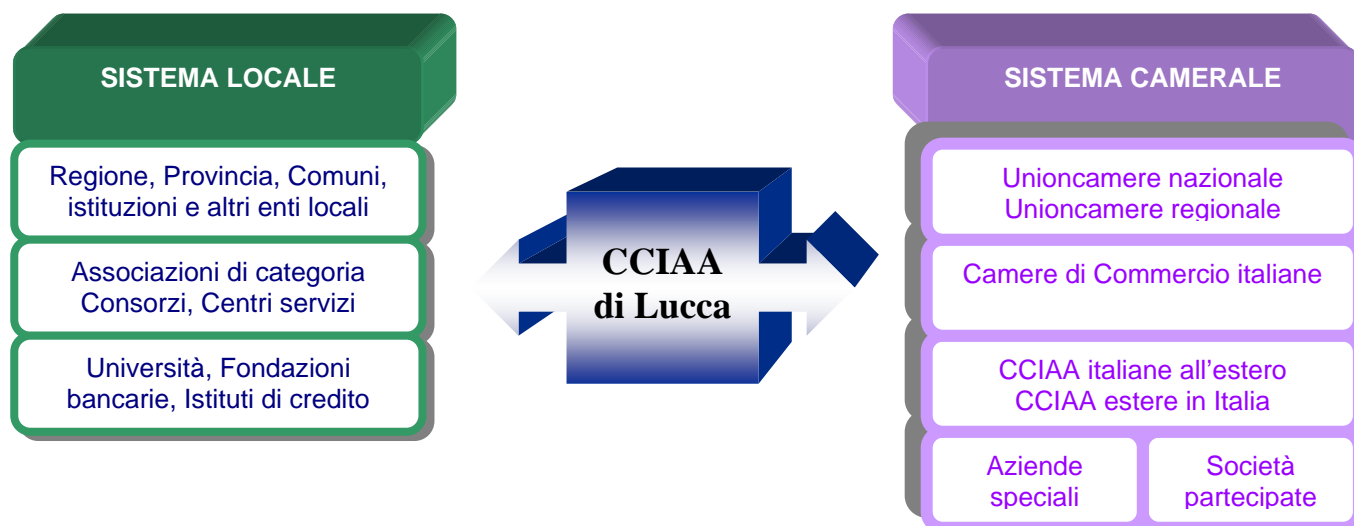


1.5 Come operiamo

Sistema di governance integrato

La CCIAA di Lucca si afferma come attore al centro di una rete di relazioni istituzionali nell'ambito della quale elabora strategie e definisce azioni di intervento per favorire lo sviluppo delle politiche di promozione, lo sviluppo e la tutela del mercato.

I rapporti di collaborazione che la Camera ha attivato coinvolgono non solo i soggetti afferenti al Sistema Camerale ma anche soggetti pubblici e privati del sistema locale.



Il sistema locale è espressione di tutte le molteplici realtà civili, accademiche, economiche presenti sul territorio. Oltre alle Associazioni di categoria, ai Sindacati e alle Associazioni dei consumatori che, in quanto rappresentanti del sistema economico locale, sono indubbiamente gli interlocutori privilegiati dell'Ente e compongono la compagine dei suoi amministratori, numerosi altri soggetti interagiscono quotidianamente con l'Ente e contribuiscono alla definizione delle sue strategie.

Basti pensare agli altri Enti pubblici e istituzioni locali che incidono sulle politiche di sviluppo del territorio, quali i Comuni, la Provincia, la Regione e le Comunità Montane, gli enti ed istituzioni nazionali quali la Prefettura, le Forze dell'ordine, gli Enti previdenziali ecc...

A questi si aggiungono quei soggetti che contribuiscono a creare e mantenere le condizioni di sviluppo del sistema economico, quali le Fondazioni bancarie, le banche, le Università locali, le Scuole ecc...

Vi sono poi tutti coloro che, a diverso titolo nel rispetto delle specifiche competenze di ciascuno, sono coinvolti nelle attività della CdC a favore del sistema imprenditoriale (Consorzi, Centri di servizio Ordini e Collegi professionali), i portatori di interessi non strettamente economici, quali associazioni no-profit e culturali, esponenti di rilievo della società civile ecc...

Le modalità di relazione che nel corso degli anni sono state istaurate con questi soggetti sono molteplici, ma perseguono tutte lo scopo principale: *dare ascolto al sistema delle imprese e del territorio, confrontarsi e sviluppare relazioni collaborative per tradurre le istanze in interventi da realizzare coinvolgendo il maggior numero di partner.*

Uno dei principali elementi di innovazione della recente riforma delle Camere di Commercio riguarda il riconoscimento normativo dell'essere **Sistema Camerale**, di cui fanno parte, oltre alle CCIAA italiane, le CCIAA italiane all'estero, quelle estere in Italia, le Aziende Speciali, le Unioni regionali, l'Unioncamere Nazionale e le strutture di sistema. Un network camerale: rete sinergica, unica nel panorama delle Pubbliche Amministrazioni che favorisce la condivisione del know-how e delle competenze per realizzare iniziative progettuali congiunte, la cui attuazione in autonomia ne potrebbe compromettere il successo e l'efficacia. Lo sviluppo ed il potenziamento delle relazioni all'interno del network, quindi, offre opportunità assai preziose, funzionali non solo a favorire ed aiutare la realizzazione delle strategie camerali ma anche lo sfruttamento delle economie di scala per l'efficienza gestionale.

1.6 Le Priorità strategiche 2010 – 2014

Per lo svolgimento delle proprie attività la Camera di Commercio di Lucca ha approvato il Programma Pluriennale, per gli anni 2010 – 2014, con il quale ha delineato le proprie priorità e obiettivi strategici da realizzare nei cinque anni.

Concorrono alla realizzazione degli obiettivi strategici dell'Ente anche la società partecipata al 100% Lucca Intec Srl e la società partecipata all'80% Lucca Promos Scrl.



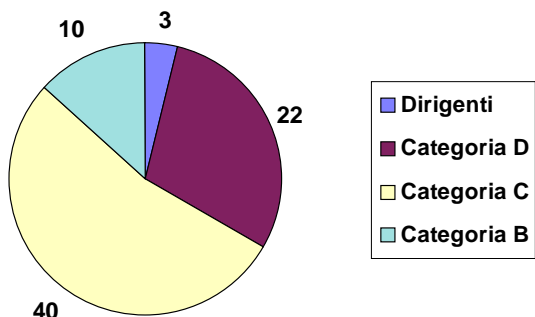
2. Identità

2.1 La Camera di Commercio in cifre

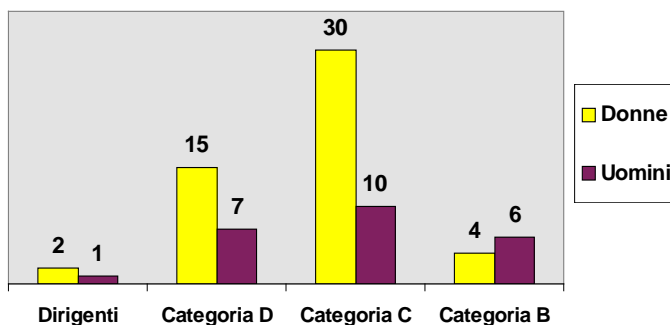
2.1.1 Il profilo qualitativo del personale.

Al 31/12/2010 il personale della Camera di Commercio di Lucca è pari a 75 unità. Per effetto delle disposizioni legislative in materia di assunzioni e di contenimento della spesa, il personale di ruolo della Camera di Commercio ha subito una leggera flessione nell'ultimo triennio, passando dalle 78 unità dell'anno 2008 alle attuali 75.

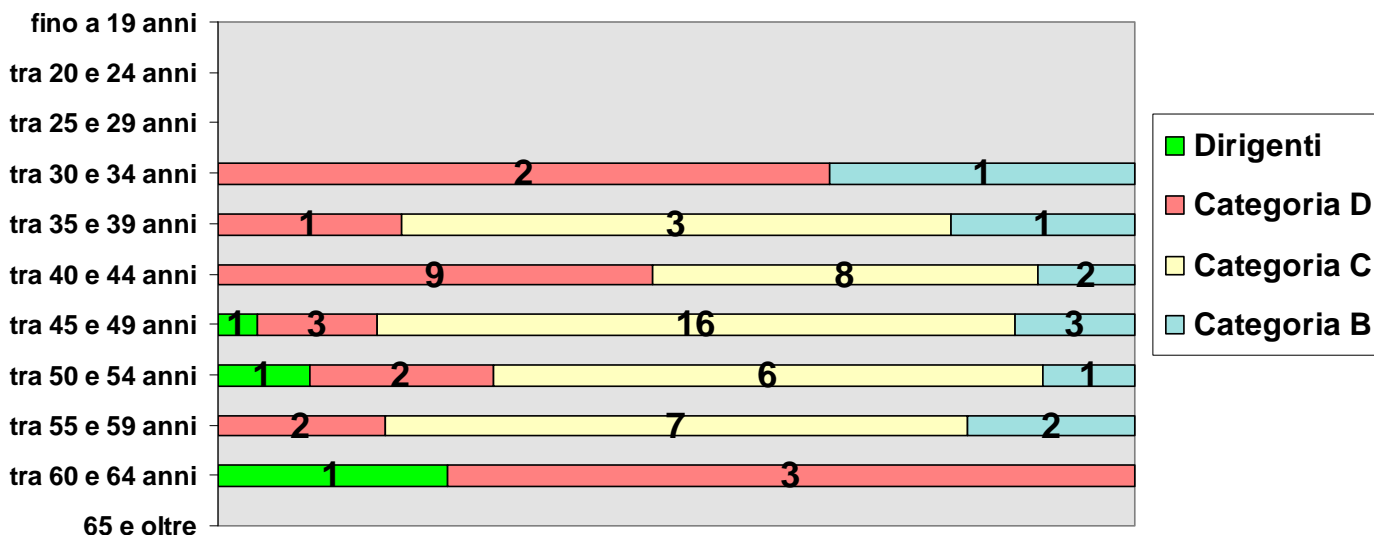
Composizione del personale per qualifica professionale



Composizione del personale per genere

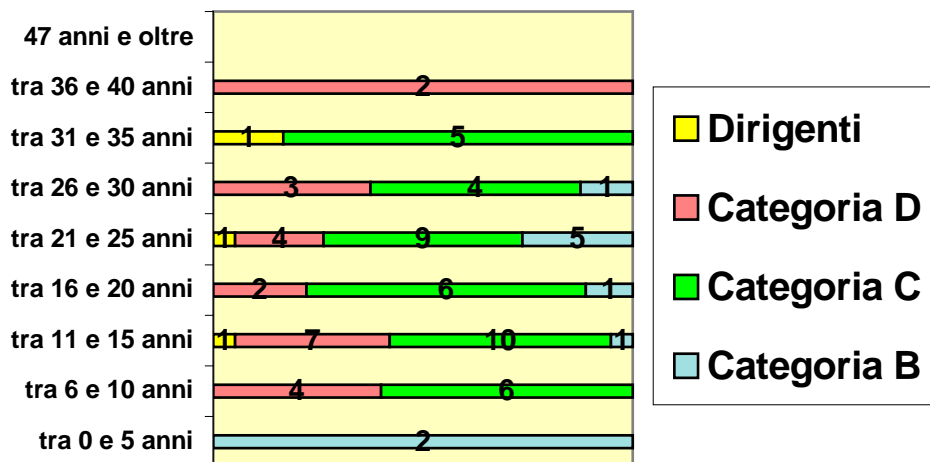


Composizione del personale per classi di età



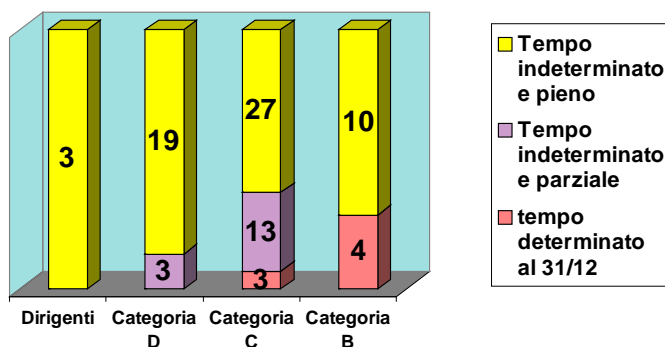
Per quanto riguarda le classi di età, la composizione del personale è piuttosto eterogenea, con una concentrazione nelle fasce tra i 40-44 e 45-49. L'età media del personale camerale è pari a 47.

Composizione del personale per anzianità di servizio



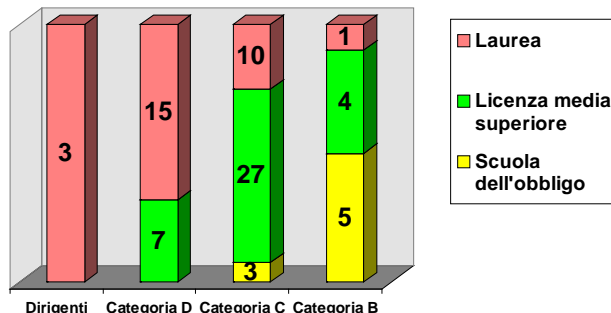
In base all'anzianità di servizio le classi più consistenti sono quelle comprese tra gli 11 e 15 anni e tra i 21 e 25 anni.

Composizione del personale per tipologia contrattuale



Per quanto concerne il titolo di studio, emerge complessivamente in maniera positiva una percentuale relativamente alta di laureati (39%), mentre il 51% è in possesso di licenza di scuola media superiore. Meno rilevante la presenza di operatori con il solo diploma di scuola dell'obbligo.

Composizione del personale per titolo di studio



2.1.2 Le risorse

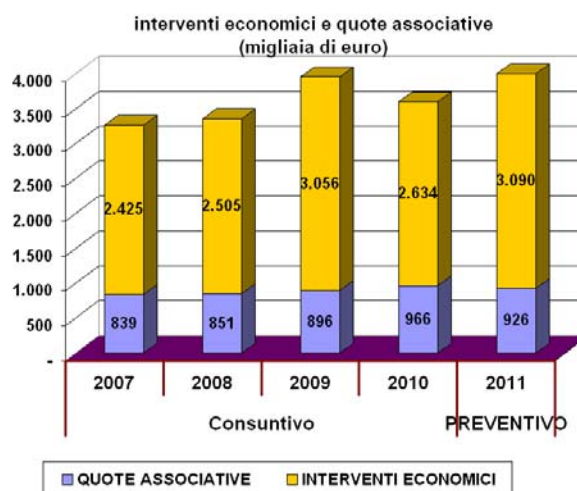
Di seguito si rappresenta il trend degli ultimi bilanci consuntivi e la previsione per l'anno 2011. Sono presi in considerazione tutti i proventi di parte corrente.

(migliaia di euro)	Consuntivo				PREVENTIVO
	2007	2008	2009	2010	2011
PROVENTI CORRENTI					
DIRITTO ANNUALE	8.969,9	8.348,4	8.441,8	8.395,7	8.181,0
DIRITTI DI SEGRETERIA	2.022,4	2.073,2	1.963,3	1.990,3	1.945,4
CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI	1.115,7	1.170,9	1.306,0	1.562,9	1.116,0
PROVENTI DA GESTIONE SERVIZI	168,3	216,1	267,2	248,2	242,0
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	0,3	1,0	(0,8)	0,1	0,0
TOTALE	12.276,6	11.809,7	11.977,5	12.197,1	11.484,4

Nella tabella sotto riportata sono prese in considerazione le risorse necessarie per il mantenimento dei servizi erogati alle imprese e per la realizzazione degli obiettivi strategici al fine di dare attuazione alle priorità strategiche. Per un quadro complessivo delle realizzazioni strategiche sono riportati anche i valori degli investimenti realizzati negli anni 2007-2010 e quelli in programma per il 2011.

Sommando gli oneri correnti e gli investimenti sono riportati infine i valori delle risorse totali messe a disposizione negli ultimi quattro anni e in preventivo 2011 per favorire il consolidamento e lo sviluppo del tessuto economico-produttivo locale. Da ciò emerge facilmente il notevole impegno finanziario della Camera soprattutto allo scopo di favorire la creazione di infrastrutture a supporto dello sviluppo economico locale.

(migliaia di euro)	Consuntivo				PREVENTIVO
	2007	2008	2009	2010	2011
ONERI CORRENTI (A)					
PERSONALE	3.653,7	3.823,6	3.728,2	3.761,9	4.076,5
SPESE VARIE DI FUNZIONAMENTO	1.401,0	1.484,3	1.522,1	1.543,6	1.698,3
QUOTE ASSOCIATIVE	838,5	850,9	896,1	966,1	925,7
ORGANI ISTITUZIONALI	129,8	130,3	165,2	133,6	132,8
INTERVENTI ECONOMICI	2.425,5	2.505,3	3.055,7	2.634,4	3.089,5
TOTALE	8.448,4	8.794,4	9.367,4	9.039,5	9.922,7
INVESTIMENTI (B)	3.066,0	1.332,6	1.826,5	909,2	4.753,5
TOTALE RISORSE (A + B)	11.514,41	10.126,94	11.193,84	9.948,76	14.676,21



2.2 Le sedi e gli orari



La **Camera di Commercio di Lucca** svolge la propria attività presso la sede centrale di Lucca – Corte Campana, 10 – in genere con il seguente orario al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il lunedì e mercoledì pomeriggio dalla 15:00 alle 16:00. Alcuni uffici seguono un diverso orario da verificare, pertanto, sul sito camerale www.lu.camcom.it.

Inoltre, la Camera nell'ottica di avvicinarsi alle necessità degli operatori-utenti, è presente nel territorio provinciale con 3 sedi decentrate presso le quali sono disponibili alcuni servizi (con orari di apertura al pubblico diversificati da consultare sul sito camerale):

Castelnuovo Garfagnana - Via Vittorio Emanuele, 9 (c/o locali della Comunità montana)
Fornaci di Barga - Piazza IV Novembre
Viareggio - Via Leònida Repaci, 16

Infine, particolarmente utile la "sede virtuale", cioè il sito internet www.lu.camcom.it, in grado di offrire vari servizi on line e dove si possono scaricare modulistica e informazioni sulle attività e le iniziative camerale.

3. L'analisi del contesto

3.1 Analisi del contesto esterno

Sono oltre 393.000 i residenti in provincia di Lucca nel 2010, 151.000 gli occupati in tutti i settori di attività, più di 45.000 le imprese presenti nel Registro Camerale che contribuiscono a creare un valore aggiunto di oltre 10.000 milioni di euro.

DATI ANNO 2010	Prov. LU	% Toscana
POPOLAZIONE	393.795	10,5
OCCUPATI	150.729	9,7
IMPRESE REGistrate	45.536	10,9
VALORE AGGIUNTO (anno 2009)	10.207	10,9

Fonte: ISTAT - StockView

Esaminando più nel dettaglio i dati relativi al mondo imprenditoriale, si osserva che la provincia conta oltre il 10% delle imprese della Toscana e oltre il 10% degli addetti alle stesse; infatti le imprese attive nel 2010 sono 39.563 e danno origine a 120.984 posti di lavoro.

Le imprese hanno esportato nell'anno merci per un valore di 3.252 milioni, che rappresentano oltre il 12% del complessivo valore regionale esportato, a conferma della forte propensione all'export della provincia di Lucca.

DATI ANNO 2010	Prov. LU	% Toscana
IMPRESE ATTIVE	39.563	10,8
OCCUPATI ALLE IMPRESE*	120.984	10,6
EXPORT (in milioni di €)	3.252	12,2

Fonte: ISTAT

*: media addetti anno 2009 - Banca dati Stock View

Per quanto riguarda lo scenario previsionale l'Istituto di ricerca Prometeia, a maggio 2011, ipotizza per il periodo 2010-2014 una ripresa generale: a livello nazionale infatti si prospetta per i prossimi anni un rilancio dell'economia reale, favorito anche dal deprezzamento della moneta europea che dovrebbe compensare gli effetti negativi sull'attività economica esercitata da politiche fiscali restrittive.

Dopo la crisi del 2009, anche l'economia lucchese ha registrato nel 2010 una ripresa, sia pur con un rallentamento alla fine dell'anno: lo dimostrano le prospettive di sviluppo del valore aggiunto che non raggiungono un segno positivo (-0,1%), nonostante le buone aspettative sulle esportazioni (+6,5%). Per queste ultime si tratta di segnali positivi che tuttavia non devono essere troppo enfatizzati: rappresentano, infatti, recuperi solo parziali rispetto ai forti cali registrati nel 2009.

La ripresa, guidata quindi dalle esportazioni, non darà però, nell'immediato, risposte positive alla domanda di lavoro, considerando il previsto aumento del tasso di disoccupazione (7% nel quinquennio 2010-2014, rispetto al 6% del periodo 2005-2009) e il

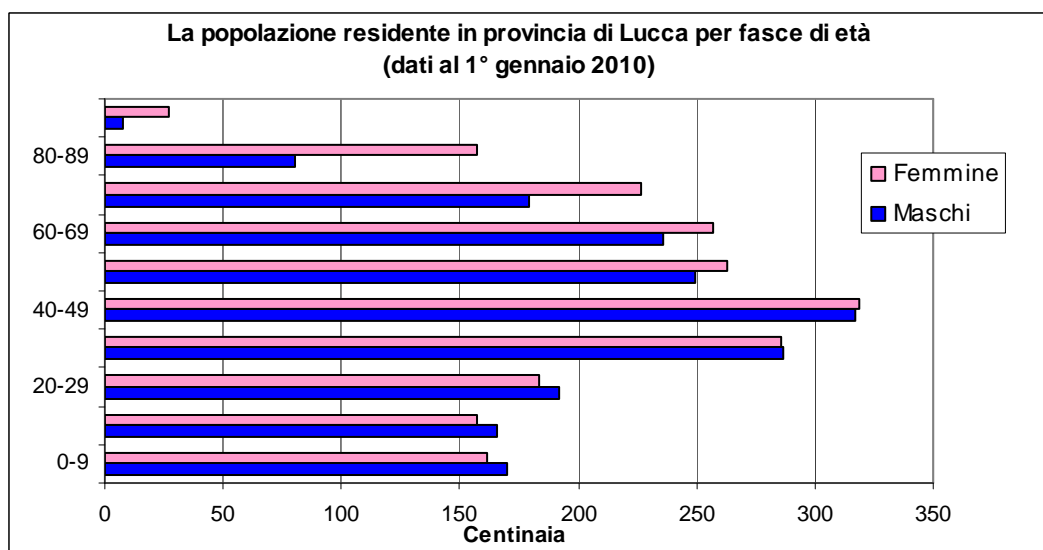
calo di quello di occupazione (rispettivamente -0,3% e 1,2%): il sistema produttivo provinciale sembrerebbe quindi non essere in grado di riassorbire, in breve tempo, i posti di lavoro persi a causa della crisi.

DATI PREVISIONALI ANNI 2010-2014	LUCCA (tassi di var % medi annui)
VALORE AGGIUNTO	-0,1
ESPORTAZIONI	6,5
OCCUPAZIONE	-0,3

Fonte: Prometeia

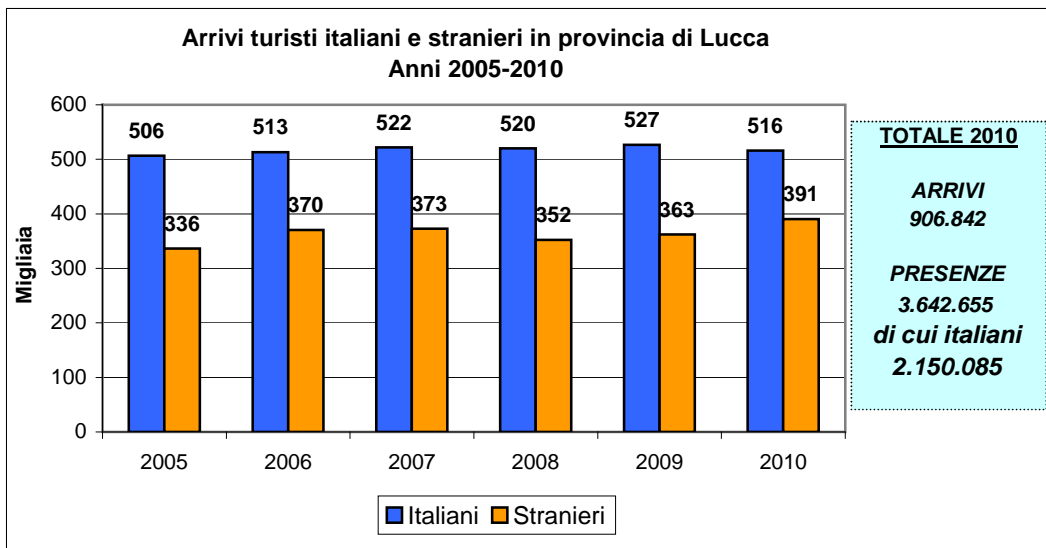
3.2 La popolazione e le presenze turistiche

La popolazione residente in provincia di Lucca a fine 2010 è, come suddetto, pari a 393.795 abitanti (al 1/1/2010, 26.502 sono di origine straniera), numero in costante crescita negli ultimi anni. Lo sviluppo è legato essenzialmente al movimento migratorio che dà origine ad un saldo positivo di 2.818 unità rispetto al 2009, mentre il corrispondente saldo naturale è costantemente negativo (-1.205 unità). A conferma dell'invecchiamento della popolazione, si evidenzia una maggiore consistenza numerica delle fasce d'età superiori ai 40 anni (grafico sottostante).



Fonte: ISTAT

Le presenze turistiche, numero di notti trascorse dai clienti negli esercizi ricettivi, nel corso del 2010 sono state 3.642.655, di cui oltre 2,15 milioni costituite da turisti italiani; la presenza di stranieri, seppur di minor entità, registra un consistente incremento rispetto all'anno precedente (+6,7%).



Fonte: Provincia di Lucca

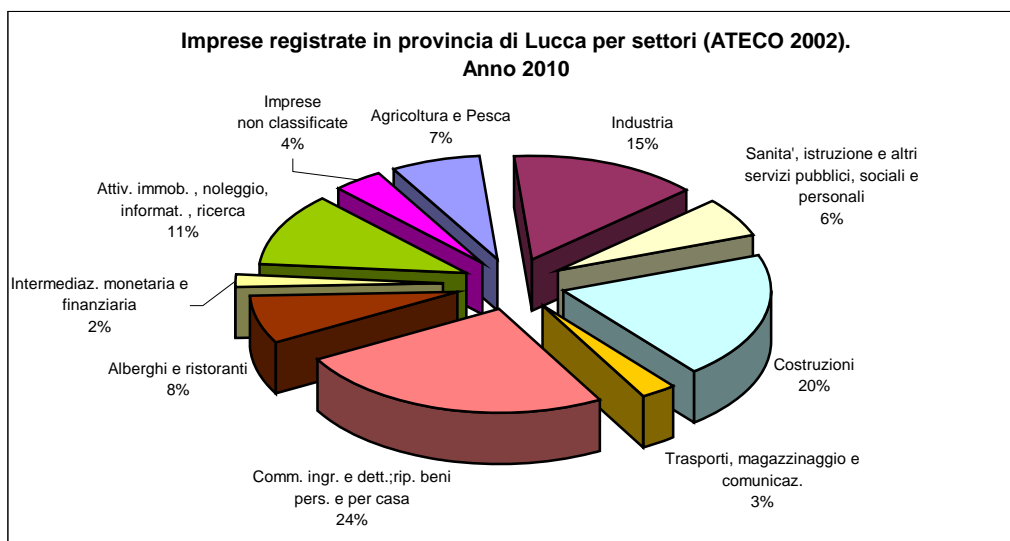
Positivo anche il dato relativo agli arrivi di turisti (numero di clienti ospitati negli esercizi ricettivi) nel territorio provinciale, cresciuti di 2 punti percentuali rispetto al 2009.

La struttura ricettiva lucchese è in continua espansione e risulta composta, nel 2010, di 1.167 esercizi che offrono complessivamente 11.595 camere e 47.370 letti.

3.3 Le imprese

A fine 2010 nella provincia di Lucca erano presenti 45.536 imprese, di cui circa il 24% nel settore del commercio, il 20% nelle costruzioni, il 16% nel settore dei servizi alle imprese, il 15% dell'industria, il 7% nell'agricoltura e pesca, l' 8% nel turismo e il 6% nel comparto dei servizi alle persone.

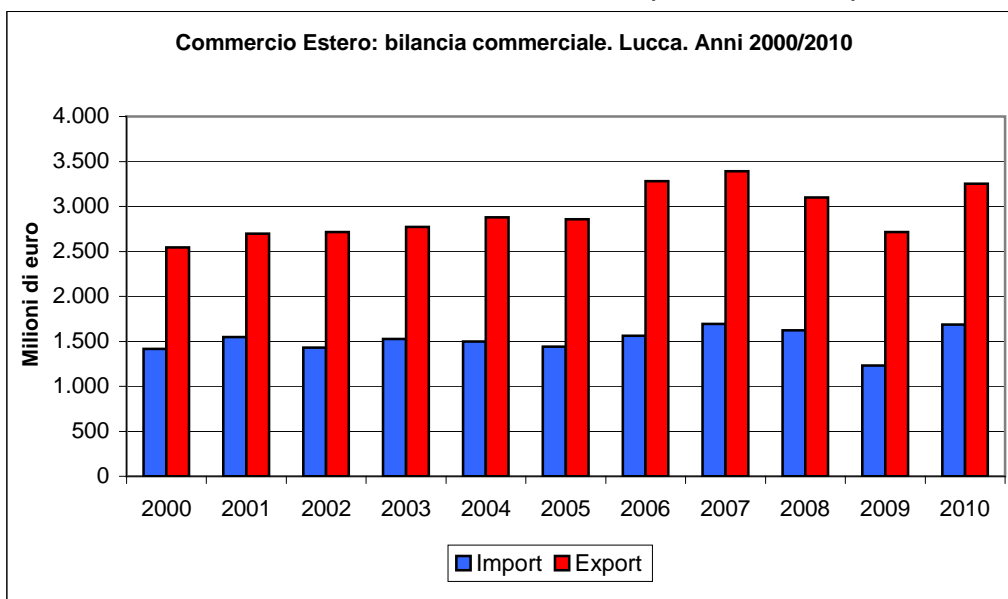
Il saldo tra imprese iscritte (3.229) e cessate (2.936) è positivo per 293 unità, saldo che genera un tasso di sviluppo pari allo 0,6%, equivalente all'analogo dato regionale.



Fonte: Stock-View

3.4 Gli scambi commerciali

L'entità complessiva delle esportazioni della provincia di Lucca ammonta per l'anno 2010 a 3.252 milioni di euro con un incremento del 19,7% rispetto all'anno precedente.

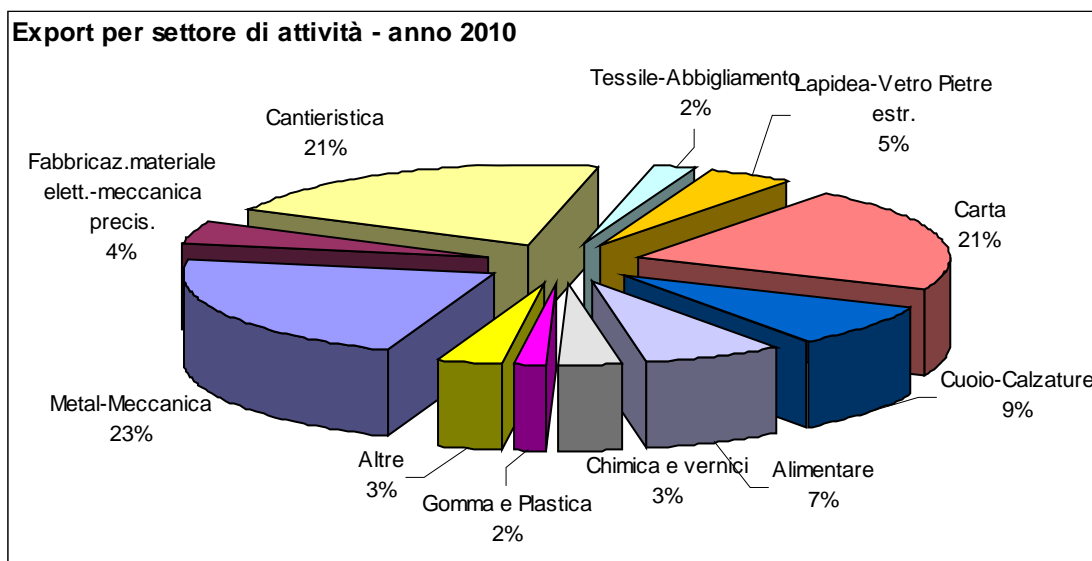


Fonte: ISTAT

L'andamento provinciale è comunque migliore rispetto al dato della Toscana, che registra una crescita delle esportazioni pari al 15,6%.

Nel 2010 il 23% delle esportazioni provinciali complessive è rappresentato dalla metalmeccanica, seguito dai settori della carta e dalla cantieristica (21%). Il quarto settore in ordine di importanza è il cuoio e calzature, che detiene una quota pari al 9% delle esportazioni provinciali.

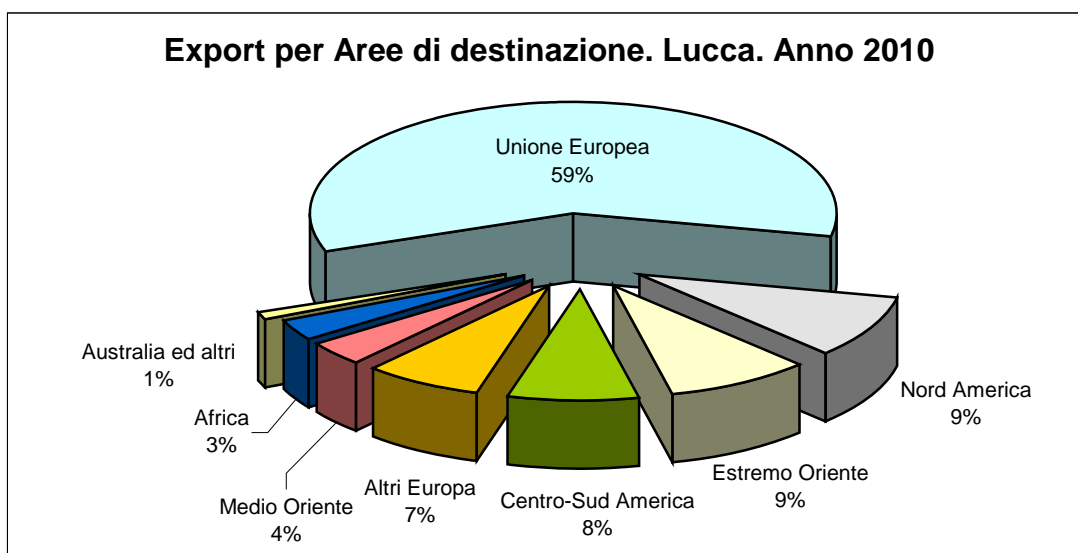
L'export di prodotti alimentari e dell'industria lapidea costituiscono, rispettivamente, il quinto e il sesto settore con il 7% e il 5% del totale delle vendite all'estero.



Fonte: ISTAT

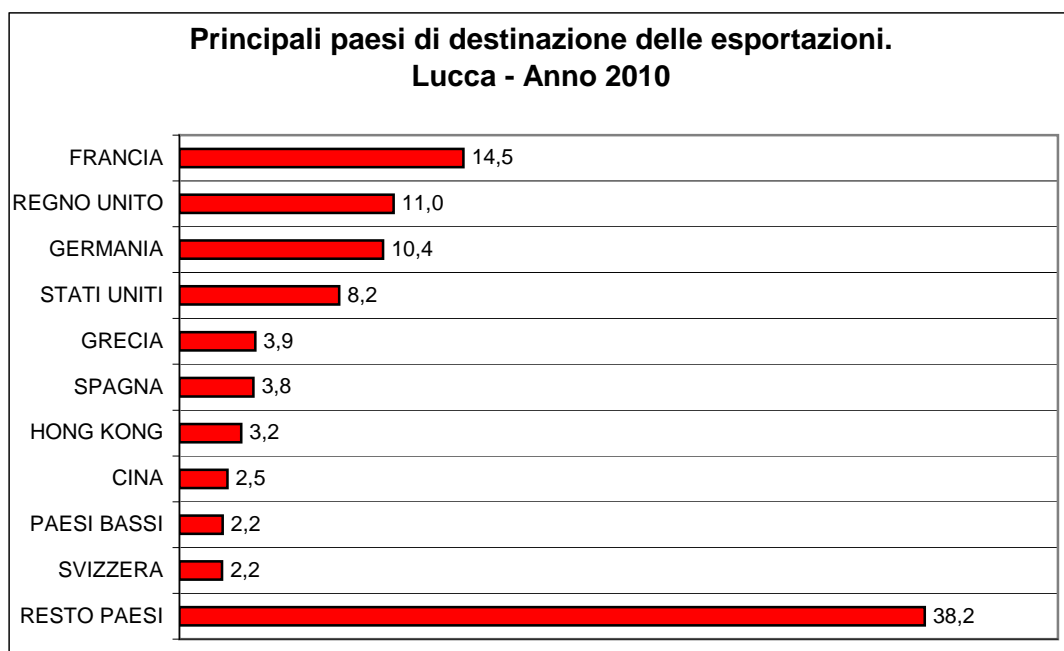
Il maggior bacino di destinazione delle merci lucchesi è da sempre costituito dall'Unione Europea, mercato consolidato e fidelizzato, anche grazie alla libera circolazione delle merci all'interno di questa area.

Nel 2010 le esportazioni verso l'Unione Europea sono state pari a 1.913 milioni di euro rilevando un incremento del 24,4% rispetto agli scambi effettuati lo scorso anno, rappresentando il 59% del totale export della provincia di Lucca.



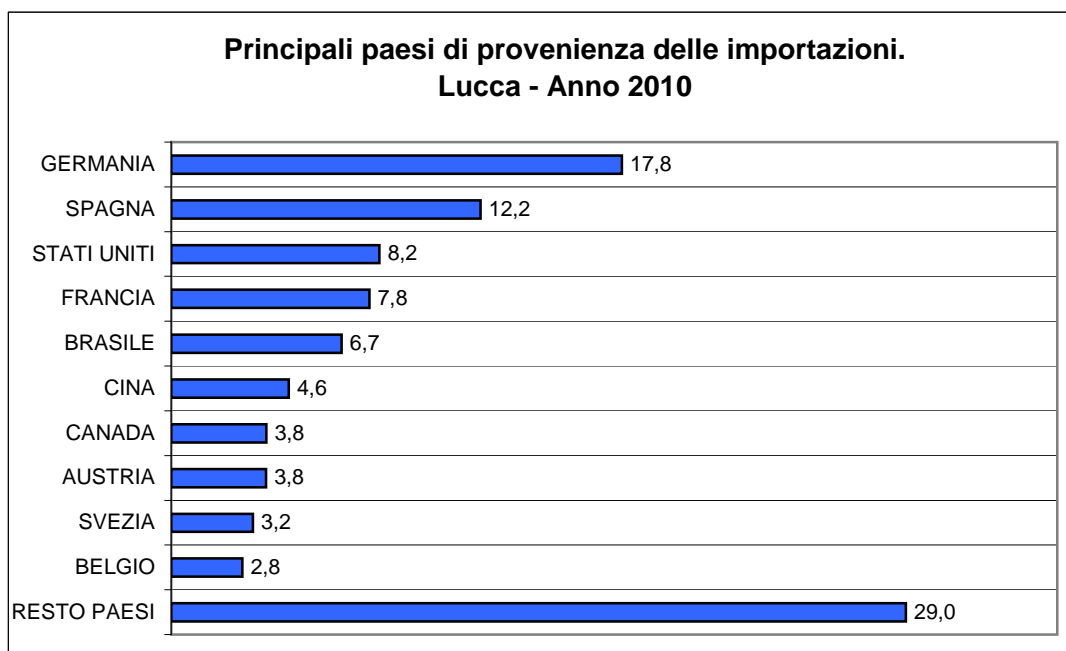
Fonte: ISTAT

Esaminando i principali paesi dell'export provinciale, i quattro stati di gran lunga più importanti sono: Francia, Regno Unito, Germania e Stati Uniti con valori rispettivi di circa 473, 357, 339 e 266 milioni di euro, corrispondenti a un'incidenza percentuale del 14,5%, del 11,0%, del 10,4% e dell'8,2% sul totale delle esportazioni.



Fonte: ISTAT

Analizzando la graduatoria provinciale dei principali paesi in base ai valori delle importazioni, le prime quattro posizioni sono occupate da Germania, Spagna, Stati Uniti e Francia. Gli USA, rispetto al 2009, salgono al terzo posto superando la Francia che scende in quarta posizione, seguita dal Brasile e dalla Cina sesta nella graduatoria dei primi dieci paesi.



Fonte: ISTAT

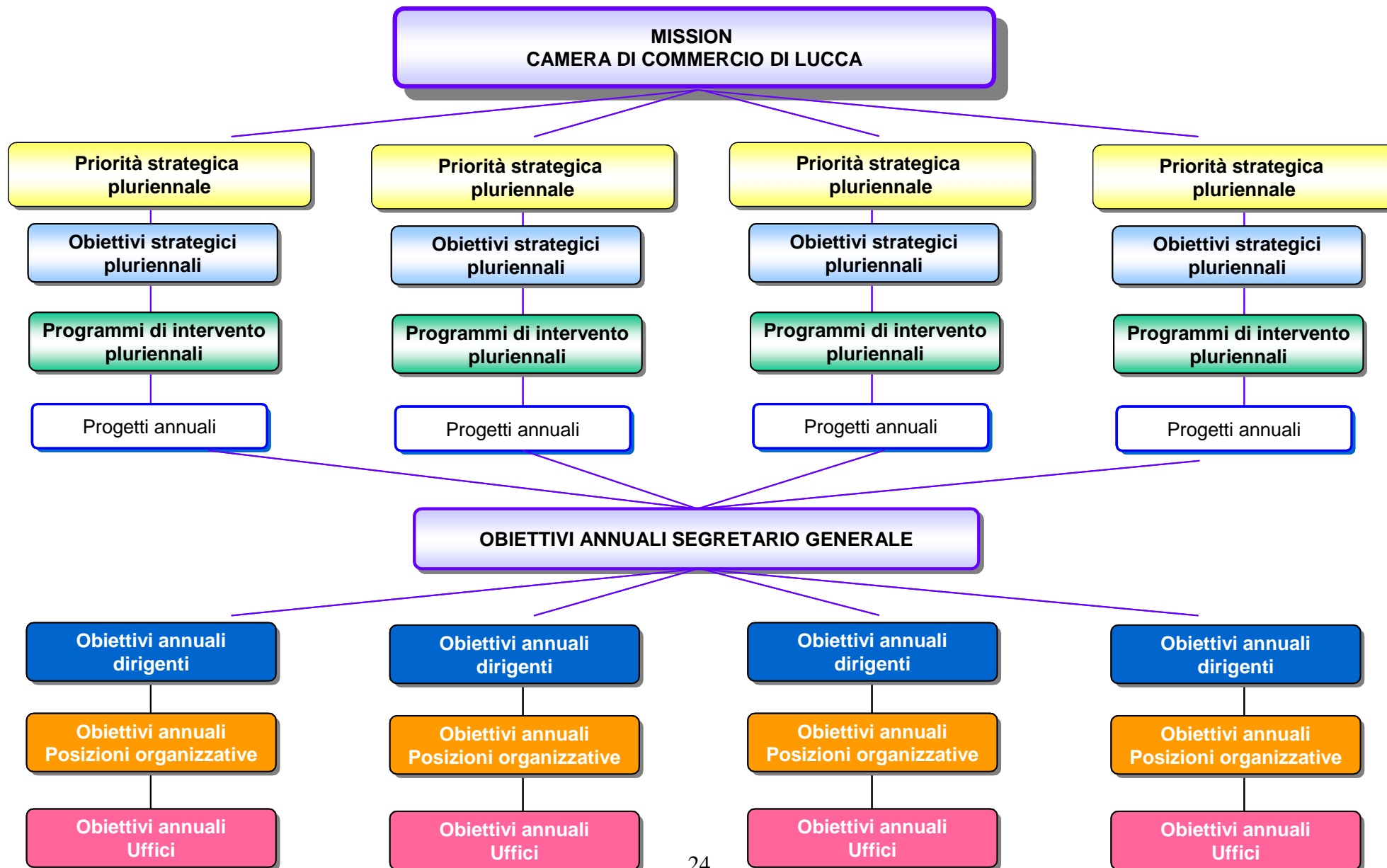
4. L'albero della performance

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta (anche graficamente) i legami tra mandato istituzionale, missione, priorità strategiche, obiettivi strategici pluriennali e obiettivi e progetti operativi annuali (che individuano attività operative, azioni e risorse).

In pratica questa mappa dimostra come gli obiettivi annuali ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione.

Nella logica dell'albero della performance il mandato istituzionale e la missione sono articolati in priorità strategiche.

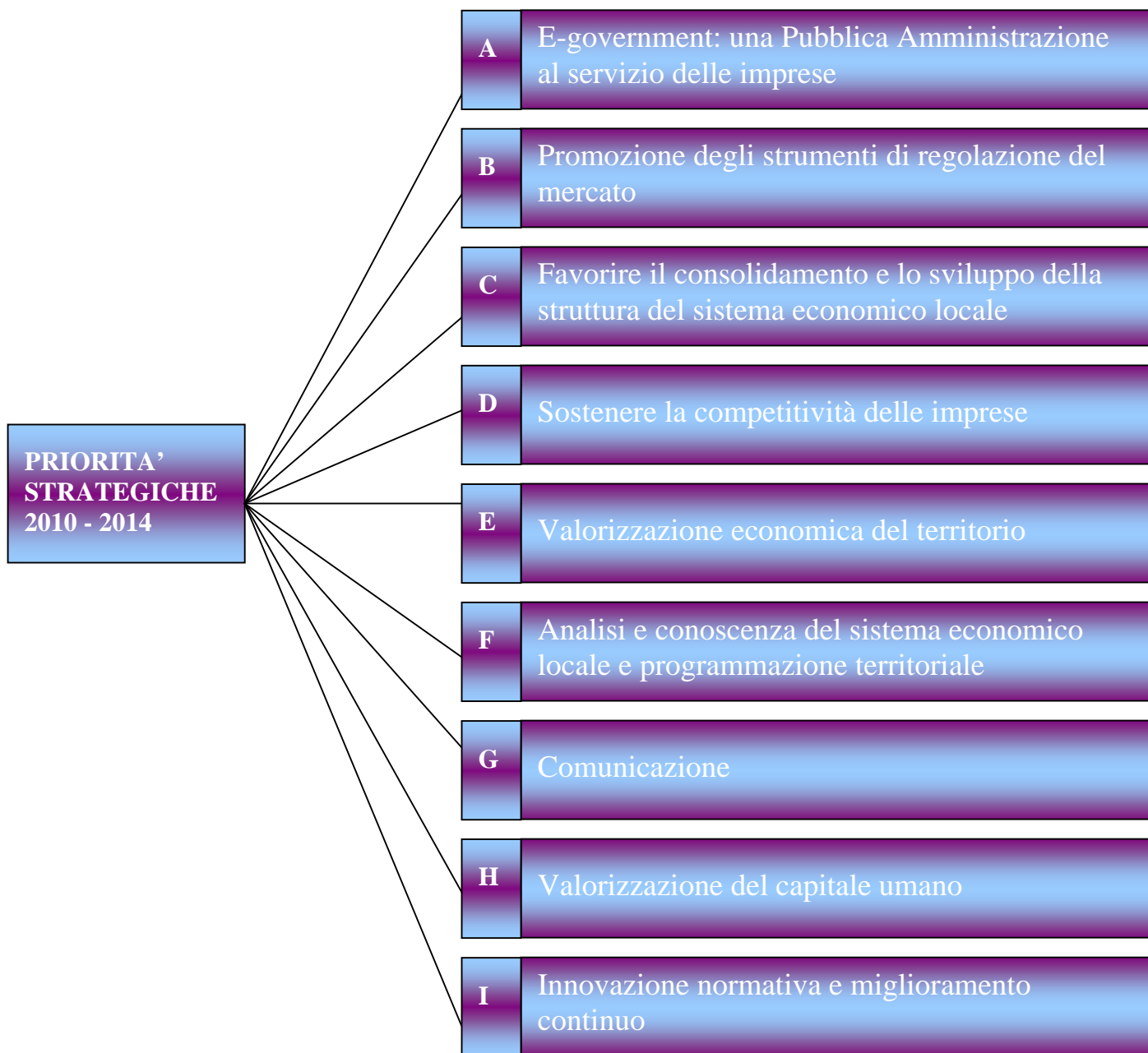
Nella pagina successiva una esemplificazione dell'albero delle performance della Camera di Commercio di Lucca.



Nell'ambito del Programma pluriennale di mandato 2010-2014 sono state individuate nove priorità strategiche, articolate in più obiettivi strategici pluriennali ai quali sono collegati uno o più target (ossia i risultati attesi) e declinate nei programmi strategici pluriennali (mediante i quali vengono esplicitate le azioni che si intende mettere in campo).

A loro volta gli obiettivi strategici vengono, ogni anno, articolati in obiettivi e progetti operativi nei quali sono espressamente esplicitate azioni, indicatori, benefici attesi e risorse.

La responsabilità di ciascun progetto viene attribuita, a cascata, dal Segretario generale ai Dirigenti di ciascuna Area, alle Posizioni organizzative e infine ad uno specifico Centro di costo.



Le Priorità strategiche 2010-2014 si articolano nei seguenti obiettivi strategici pluriennali:

PRIORITA' A E-government: una Pubblica Amministrazione al servizio delle imprese	OBIETTIVO STRATEGICO A1 Attuare pienamente le novità normative in tema di innovazione tecnologica, valorizzando il ruolo della CCIAA quale volano per una reale semplificazione degli adempimenti amministrativi delle imprese verso la Pubblica Amministrazione
	OBIETTIVO STRATEGICO A2 Migliorare e promuovere la qualità delle banche dati informatiche tenute dalla Camera di Commercio anche allo scopo di incentivarne la consultazione soprattutto tramite canale telematico
	OBIETTIVO STRATEGICO A3 Partecipazione ad azioni di e-government
	OBIETTIVO STRATEGICO A4 Garantire la corretta conservazione sostitutiva dei documenti informatici
PRIORITA' B Promozione degli strumenti di regolazione del mercato	OBIETTIVO STRATEGICO B1 Promuovere i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie e potenziare le attività di vigilanza e controllo sul mercato per accrescere la tutela del consumatore e favorire la trasparenza del mercato.
PRIORITA' C Favorire il consolidamento e lo sviluppo della struttura del sistema economico locale	OBIETTIVO STRATEGICO C1 Sostenere la crescita della struttura economica locale
	OBIETTIVO STRATEGICO C2 Crescita della cultura d'impresa nella provincia di Lucca
	OBIETTIVO STRATEGICO C3 Favorire lo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita
	OBIETTIVO STRATEGICO C4 Favorire la creazione di infrastrutture a supporto dello sviluppo economico locale

PRIORITA' D Sostenere la competitività delle imprese	OBIETTIVO STRATEGICO D1 Sviluppo delle capacità di attrarre finanziamenti da programmi Comunitari, Nazionali e Regionali sul territorio provinciale
	OBIETTIVO STRATEGICO D2 Tutelare la capacità di innovazione delle imprese
	OBIETTIVO STRATEGICO D3 Sviluppare l'internazionalizzazione delle imprese provinciali
	OBIETTIVO STRATEGICO D4 Promuovere le politiche europee per l'impresa
PRIORITA' E Valorizzazione economica del territorio	OBIETTIVO STRATEGICO E1 Sviluppare le produzioni agroalimentari tipiche della provincia e la loro valorizzazione
	OBIETTIVO STRATEGICO E2 Sostenere la valorizzazione delle risorse culturali e ambientali del territorio come fattore di sviluppo economico
	OBIETTIVO STRATEGICO E3 Garantire la conservazione del patrimonio documentale storico
PRIORITA' F Analisi e conoscenza del sistema economico locale e programmazione territoriale	OBIETTIVO STRATEGICO F1 Valorizzazione dell'informazione economico-statistica.
	OBIETTIVO STRATEGICO F2 Valorizzazione dell'osservazione economica attraverso nuove modalità interpretative e nuovi strumenti
	OBIETTIVO STRATEGICO F3 Consolidare il ruolo dell'ente come propositore e partner di politiche di programmazione territoriale negoziata
	OBIETTIVO STRATEGICO F4 Mantenere la funzione di impulso acquisita e riconosciuta nel tempo verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche

PRIORITA' G Comunicazione	OBIETTIVO STRATEGICO G1 Rendere più efficace la comunicazione esterna
	OBIETTIVO STRATEGICO G2 Miglioramento e incremento delle conoscenze e del coinvolgimento delle risorse umane sull'attività camerale
PRIORITA' H Valorizzazione del capitale umano	OBIETTIVO STRATEGICO H1 Rendere la struttura organizzativa più aderente alle esigenze attuali e la collocazione e gli apporti individuali più armoniosi
	OBIETTIVO STRATEGICO H2 Migliorare il benessere organizzativo
PRIORITA' I Innovazione normativa e miglioramento continuo	OBIETTIVO STRATEGICO I1 Assicurare l'autonomia operativa del personale e migliorare la qualità del servizio
	OBIETTIVO STRATEGICO I2 Attuazione degli adempimenti normativi e razionalizzazione della struttura e dei servizi
	OBIETTIVO STRATEGICO I3 Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi
	OBIETTIVO STRATEGICO I4 Migliorare il sistema di programmazione e controllo delle attività dell'Ente

Come risulta evidente dalla elencazione di tutti gli obiettivi strategici che la Camera di Lucca si è posta per il quinquennio 2010-2014, accanto alle attività tipicamente promozionali, per le quali l'impegno di risorse da destinare allo sviluppo del territorio sarà rilevante, si collocano altrettanti interventi di tipo amministrativo o di regolazione del mercato che mirano ad aumentare la competitività del territorio provinciale.

4.1 Dalle priorità strategiche alla definizione degli obiettivi annuali.

Il sistema di programmazione delle attività dell'Ente della Camera di Lucca è strutturato secondo una **logica a cannocchiale** ovvero nell'ottica di una "mappa" che permette di collegare a diversi livelli (strategico, operativo, di singola unità organizzativa, ecc.) gli obiettivi e le risorse ad indicatori previsionali, verificando a consuntivo il raggiungimento dei risultati attesi.

L'organo politico, attualmente, definisce le **Priorità strategiche** da realizzare nell'arco del proprio mandato, individuate tenendo conto sia degli atti di programmazione comunitari, nazionali, regionali e territoriali, sia delle linee di sviluppo strategico elaborate dal sistema camerale, sia in relazione ai bisogni delle aziende e degli altri stakeholders di riferimento, che in funzione del contesto di riferimento interno (risorse umane, economico-finanziarie, organizzative e tecnologiche). E' in fase di approfondimento l'impostazione di un percorso teso a valorizzare la partecipazione degli stakeholders nel processo di elaborazione della strategia camerale. In particolare, verranno attivati momenti strutturati di partecipazione degli attori presenti sul territorio al fine di ottenere un quadro rappresentativo dei diversi interessi dei settori economici coinvolti e raccogliere proposte e contributi dei quali tenere adeguatamente conto.

Tenendo conto degli indirizzi strategici definiti dall'organo di indirizzo politico, il Segretario Generale con il supporto dell'ufficio Programmazione e controllo, elabora la proposta di **Programma pluriennale** da sottoporre all'approvazione degli organi camerali. Il processo di definizione del documento vede il coinvolgimento della dirigenza e dei responsabili di unità organizzativa che, preso atto delle priorità strategiche, degli scenari esterni (economico e normativo) e interni elaborano delle proposte di obiettivi e programmi strategici.

Ogni Priorità strategica può contenere uno o più **Obiettivi strategici** (target, a valenza pluriennale, che nel loro complesso porteranno alla realizzazione delle priorità strategiche).

All'interno di ogni obiettivo strategico vengono, poi, declinati i **Programmi** (anche questi a valenza pluriennale), cioè l'insieme di iniziative/attività che si intendono attuare per realizzare l'obiettivo strategico di riferimento.

Mediante il **Piano triennale della performance**, documento di diretta derivazione dal Programma pluriennale dell'Ente, vengono elaborati i contenuti delle strategie camerali collegandoli ad indicatori tesi a rappresentare l'andamento rispetto ai risultati previsti nell'anno della programmazione e per il triennio successivo, declinati per anno.

Dalla programmazione strategica pluriennale si passa, quindi alla programmazione operativa a carattere annuale mediante, la **Relazione Previsionale e Programmatica** che deriva direttamente dal Programma pluriennale, ne costituisce aggiornamento e specifica, e che a sua volta, è propedeutica per la predisposizione del Preventivo economico e del Budget direzionale.

Nella Relazione PP, quindi, vengono definiti, per ogni singola Priorità strategica che la Camera si è data all'interno del Programma pluriennale, i **progetti** e le attività che strumentalmente si vogliono realizzare nell'anno di riferimento per conseguire gli obiettivi strategici dell'Ente. Ad ogni progetto vengono associate le risorse necessarie (sia in

termini di risorse umane che finanziarie) e l'unità organizzativa responsabile, si definiscono i target e i benefici attesi.

Lo stretto collegamento esistente tra le priorità strategiche e i progetti annuali si evidenzia attraverso un sistema di codifica che si sviluppa ad ogni successivo passaggio dal livello strategico a quello operativo, ad es.:



La Giunta, tenuto conto dei progetti contenuti nella Relazione PP, definisce gli **obiettivi annuali dell'Ente** (compresi gli indicatori di misurazione) che sono essenzialmente di 3 tipi:

1) **obiettivi trasversali** a tutta la struttura: cioè obiettivi alla cui realizzazione partecipano tutti gli uffici e che hanno un duplice motivo di fondo, da un lato diffondere a tutto il personale la consapevolezza che i risultati si ottengono con un lavoro di gruppo nell'interesse dell'Ente e, dall'altro, valorizzare il mantenimento di adeguati standard nello svolgimento delle attività ricercando contestualmente economie di gestione.

2) **obiettivi di particolare rilevanza** per l'Ente: si tratta di obiettivi tesi a valorizzare alcuni progetti particolarmente importanti per l'Ente previsti nella Relazione PP

3) **obiettivi tesi a realizzare tutti gli altri progetti previsti nella Relazione PP dell'anno**

Dagli obiettivi di Ente derivano direttamente gli obiettivi dell'anno assegnati dalla Giunta al Segretario Generale, comprensivi dei relativi indicatori di misurazione proposti dal Nucleo di Valutazione.

Gli **obiettivi del SG** sono essenzialmente:

1. la realizzazione degli obiettivi **trasversali di Ente**;
2. la **supervisione sull'attività dirigenziale** in merito alla realizzazione dei vari progetti di rispettiva competenza
3. la realizzazione dei **progetti inseriti nella RPP specifici della propria Area**.

Agli obiettivi del SG la Giunta attribuisce un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e, su proposta del Nucleo di valutazione, un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Dagli obiettivi del SG discendono gli **obiettivi dei Dirigenti**.

Il Segretario generale, con proprio provvedimento, assegna ai Dirigenti gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione e delle risorse) e le relative risorse. Gli obiettivi sono di 3 tipi:

1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **di Area**: teso alla realizzazione di tutti i progetti inseriti nella Relazione PP di competenza dell'Area
3. **individuale**: è un obiettivo di particolare rilevanza per l'Ente la cui realizzazione viene affidata al Dirigente

Agli obiettivi dirigenziali il SG attribuisce un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Dagli obiettivi dei Dirigenti derivano, a cascata, gli **obiettivi delle Posizioni Organizzative**.

I Dirigenti, con proprio provvedimento, assegnano alle rispettive Posizioni Organizzative gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione). Gli obiettivi sono di 3 tipi:

1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **di Servizio**: teso alla realizzazione di tutti i progetti inseriti nella Relazione PP di competenza dell'unità organizzativa complessa diretta dalla P.O.
3. **individuale**: è un obiettivo di particolare rilevanza per l'Ente la cui realizzazione viene affidata alla Posizione organizzativa.

Agli obiettivi delle Posizioni Organizzative i Dirigenti attribuiscono un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Infine dagli **obiettivi** delle Posizioni Organizzative discendono quelli degli **uffici**.

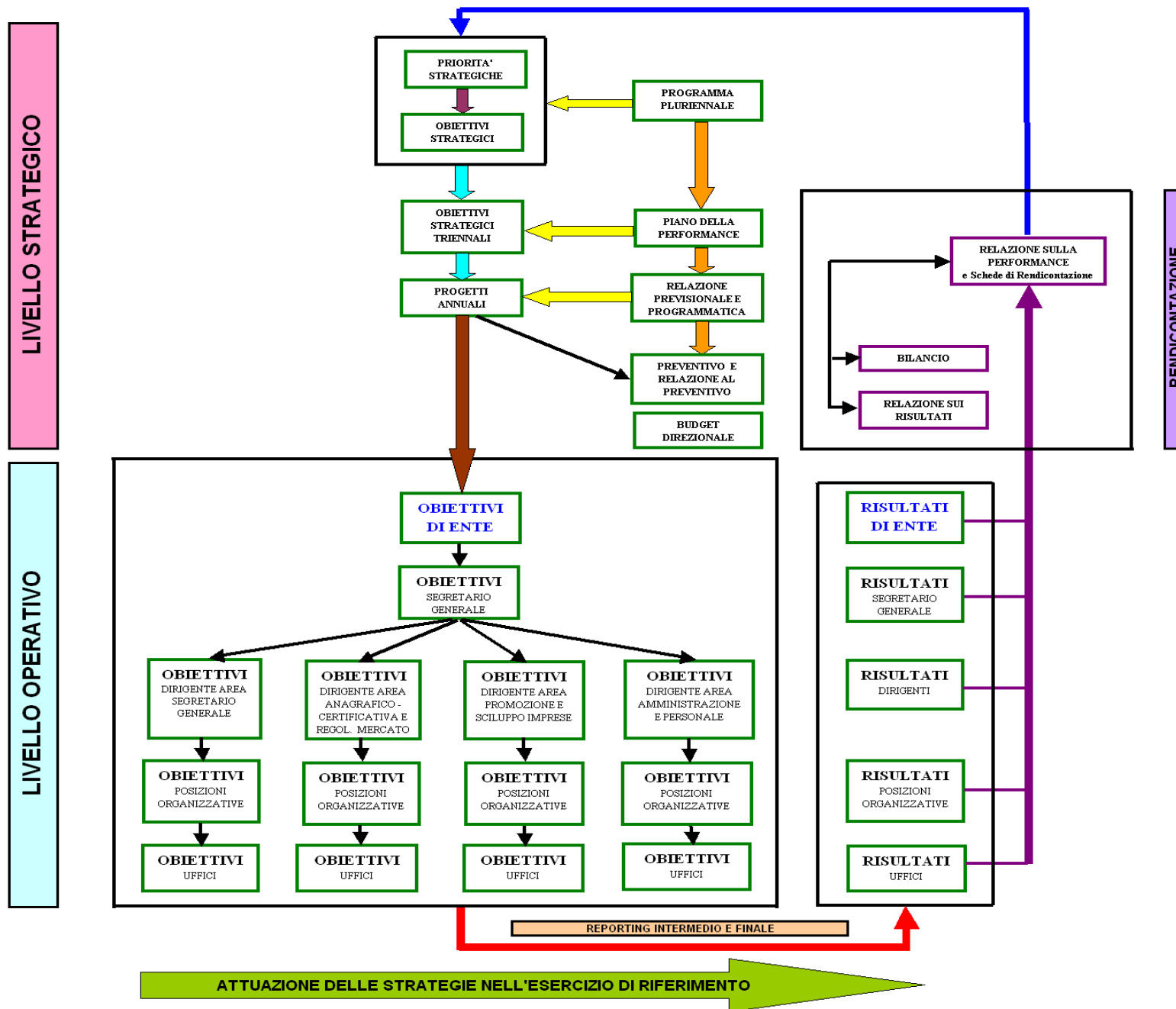
I Dirigenti, con proprio provvedimento, assegnano agli uffici della propria Area gli obiettivi (comprensivi dei relativi indicatori di misurazione). Gli obiettivi sono di 3 tipi:

1. **trasversale**: è l'obiettivo comune a tutta la struttura
2. **progettuale**: di realizzazione dei progetti di competenza inseriti nella Relazione PP

Anche agli obiettivi degli uffici, come per i livelli superiori, viene attribuito un peso ed un coefficiente di complessità stabilito dal Dirigente competente.

Nell'attuazione del processo sopra descritto, la Camera, ha adottato un approccio top down-bottom up che vede coinvolti la dirigenza e i responsabili di unità organizzativa nella fase negoziale relativa all'individuazione dei progetti/obiettivi annuali da assegnare alla struttura; e i Responsabili di unità organizzativa e la struttura a loro assegnata nella fase di individuazione dei progetti/obiettivi da proporre alla dirigenza.

In particolare, i Responsabili di unità organizzativa e la relativa struttura, analizzano dettagliatamente le priorità strategiche definite dal Consiglio camerale, verificano lo stato dell'arte, cioè il grado di realizzazione degli obiettivi strategici e dei relativi indicatori di misurazione pluriennali e, conseguentemente individuano le attività, le risorse e la quota parte del target da realizzare nell'anno di riferimento. Le idee raccolte dal basso sono oggetto di un processo di negoziazione con la dirigenza che, con la supervisione del Segretario Generale e sempre nell'ottica di realizzazione delle priorità strategiche dell'Ente, opera le scelte definitive sia in termini numerici che di contenuto assegnando, infine, alle singole strutture di competenza delle aree, gli obiettivi annuali (di gruppo).



4.2 Gli obiettivi di Ente anno 2011

Come indicato nel paragrafo precedente gli obiettivi strategici pluriennali si traducono, ogni anno, in specifici obiettivi/progetti di Ente e, a cascata, del Segretario generale, dei dirigenti, delle Posizioni organizzative e degli uffici.

Nella pagina successiva gli obiettivi di Ente 2011.

OBIETTIVO 2011 N. 1 di Ente	<p>GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA.</p> <p>GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</p>
Dettagliata descrizione attività	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) D. Lgs. 150/2009: il 2011 è l'anno in cui entra in vigore la riforma introdotta dal Decreto 150/09 che introduce all'interno delle PA il cd. "Ciclo di gestione delle performance". L'Amministrazione intende garantire l'applicazione delle novità normative implementando il Ciclo di gestione delle performance all'interno dell'Ente.</p>
indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato (indicatore di efficienza)</p> <p>a) implementazione del ciclo di gestione delle performance (indicatore di efficacia) .</p>
Nota	(1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi

OBIETTIVO 2011 N. 2 di Ente	ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO
Dettagliata attività	<p>descrizione</p> <p>Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente.</p> <p>La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale.</p> <p>L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione.</p> <p>La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p>
indicatori	riduzione del 20% del disavanzo della gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate (indicatore di efficienza) .
Nota	(1) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste

OBIETTIVO 2011 N. 3 di Ente	POLO TECNOLOGICO LUCCHESE
Dettagliata attività descrizione	<p>1) Edificio I: piena funzionalità, comprese suddivisione spazi e implementazione impianti nel seminterrato per la realizzazione di un centro espositivo dei materiali/soluzioni di "edilizia sostenibile", - completamento arredi parti di interesse di Lucca Intec - revisione convenzione con Lucense alla luce del diverso utilizzo del seminterrato - conclusione pratica agibilità - gestione contenzioso su riserve da pagare all'impresa costruttrice.</p> <p>2) Edificio II e Laboratori: ultimazione lavori, consegna edifici e collaudo finale – analisi e valutazione eventuali criticità e ricerca possibili soluzioni - acquisizione apparati informatici inerenti i servizi per le imprese incubate</p> <p>3) Attività di affiancamento per gestione adempimenti Lucca In-TEC con progressiva autonomia: monitoraggio realizzazione piano investimenti e andamento ricavi e oneri (in particolare verifica ricavi incentivi e agevolazioni), - dichiarazioni per tributi locali e pratiche amministrative varie (compreso accatastamento e agibilità edificio 2 e laboratori), - acquisizione arredi per l'incubatore e le sale edificio 2, - gestione attività progettuale e ordinaria relativa a incubatore e acceleratore di imprese, - allacci acquedotto e rete banda larga - altri allacci edificio 2 e laboratori</p> <p>4) Rendicontazioni e monitoraggi ai soggetti erogatori di contributi: definitiva conclusione pratiche relative Cipe/20/2004; analisi modalità e avvio rendicontazioni Artea, chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; rendicontazione Fondazione Cassa Risparmio.</p>
indicatori	<p>1a) Completamento impianti seminterrato e arredi entro febbraio (indicatore di efficacia) .</p> <p>1b) Integrazione Convenzione Lucense entro aprile (indicatore di efficacia) .</p> <p>2a) Monitoraggi bimestrali su avanzamento lavori (indicatore di efficacia)</p> <p>2b) Conclusione entro settembre (indicatore di efficacia) .</p> <p>2c) Acquisto apparati informatici entro ottobre (indicatore di efficacia)</p> <p>3a) Piano di azione con individuazione azioni/ tempi prevedibili e soggetti terzi/colleghi camerali per attività strumentali 2011 di Lucca In-TEC: 31 marzo (indicatore di efficacia)</p> <p>3b) Realizzazione attività di impulso e collaborazione per allacci, acquisti, adempimenti obbligatori e pratiche amministrative varie: relazione al 31.12.2011</p> <p>4) Rendicontazioni progetti al verificarsi di tutte le pre-condizioni essenziali e nel rispetto alle relative procedure amministrative</p>

OBIETTIVO 2011 N. 4 di Ente	LABORATORIO PER LA REALTÀ VIRTUALE DI PIETRASANTA
Dettagliata attività descrizione	<p>Conclusi i lavori di ristrutturazione dell'immobile ex-Luisi sito nel centro storico di Pietrasanta l'attività si concentra sul completamento del progetto di animazione del museo, sulla suddivisione degli spazi, sulla progettazione ed acquisto degli allestimenti e sulla scelta ed acquisto delle attrezzature tecnologiche. L'obiettivo è quello di creare una struttura adeguata per ospitare un pubblico differenziato (studenti, architetti, operatori del settore lapideo e nautico, turisti) e per sviluppare di servizi e contenuti innovativi in particolare per i settori lapideo e nautica. Il progetto di animazione del Laboratorio/Museo virtuale prevede installazioni museali, visite virtuali e laboratori per la produzione di contenuti software. Il progetto è co-finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca e realizzato da Lucca Intec. La conclusione dei lavori di progettazione e l'apertura del Museo è prevista per l'autunno 2011.</p>
indicatori	<p>- Inaugurazione museo entro ottobre.</p>

OBIETTIVO 2011 N. 5 di Ente	GESTIONE DEI PRINCIPALI CAMBIAMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI NELLE AREE DI COMPETENZA
Dettagliata descrizione attività	<p>A) Dall'aprile 2010 ha preso il via in forma obbligatoria la Comunicazione Unica per l'avvio dell'attività di impresa, sia individuali che collettiva (art. 9 del D.L. 7/2007). I primi mesi hanno, come prevedibile, evidenziato, tutta una serie di carenze strutturali del sistema informatico solo in parte direttamente imputabili al gestore del prodotto (ossia la società consortile di informatica delle Cciao), ma in buona misura derivante da molteplici fattori critici a monte della Comunicazione Unica: norme incomplete o non coordinate tra enti coinvolti (Cciaa, Inps, Inail, AE); incertezza sui soggetti legittimati alla presentazione delle domande; incertezza degli adempimenti gestibili tramite Comunica; diversa visibilità dei dati a seconda degli enti con conseguenti possibili problematiche "trasversali" (ossia utente – altro ente – Cciaa); pluralità degli strumenti informatici a disposizione per effettuare uno stesso adempimento con effetto disorientamento per l'utenza; difficoltà derivanti dal continuo processo di cambiamento del software (ma anche per certi aspetti, degli indirizzi del MSE), difficoltà, questa, equamente ripartita tra utenti e dipendenti camerale; necessità di un aggiornamento continuo vissuto sempre più come un onere eccessivo da parte dell'utenza.</p> <p>Nel corso del 2011, pertanto, continuerà il processo di implementazione della Comunicazione Unica e la sfida consisterà nell'accompagnare utenti e addetti camerale in questa nuova fase di cambiamento continuo cercando di mantenere elevati standard quali-quantitativi, pari a quelli fino ad ora assicurati dal registro di Lucca; nell'individuare tutti gli spazi consentiti per semplificare e ridurre costi e tempi, sia lato utente che lato camerale; nel garantire una buona formazione sia esterna che interna; nel garantire un buon livello di comunicazione, anche in questo caso di tipo bidirezionale (dentro l'ente e dall'ente verso l'utenza esterna).</p> <p>B) Nel 2011 entra in vigore l'obbligatorietà della Pec da parte di tutte le società e la piena operatività dei regolamenti di attuazione dell'art. 38 della L. 133/2008 con la conseguente attivazione dei nuovi rapporti di collaborazione tra Regione Toscana, Rete dei Suap e Camere di commercio. E' prevedibile che la Toscana, in virtù del ruolo forte che la Regione ormai da tempo svolge con l'istituzione del Sistema Toscano dei servizi per le imprese, sia dal punto di vista dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione, sia dal punto di vista della conoscenza ed uniformazione nello svolgimento dei procedimenti dei Suap, venga a creare nel panorama nazionale un proprio modello di sviluppo progettuale, anche in anticipo rispetto generali. A fine 2010 la Regione si è già fatta promotrice di un protocollo di intesa con Anci e Unioncamere Toscana. Se, come detto, può essere dato per certo il ruolo forte che sarà svolto dalla Regione, assai meno certo e prevedibile l'apporto richiesto alle singole Cciao. In ogni caso il colloquio telematico tra Suap e Camera passerà attraverso la Comunicazione Unica e, quindi, in questo ambito, oltre ai prevedibili e necessari contatti istituzionali e di raccordo tra enti, è prevedibile una intensa attività di formazione e informazione</p>

	<p>B) A partire da marzo 2011 entra in vigore l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione in tutte le materie specificamente individuate dal D. Lgs. 28/2010. Già a partire da inizio anno sarà necessario adottare un nuovo regolamento camerale per la gestione del servizio e i nuovi tariffari; dovrà essere aggiornato l'elenco dei conciliatori secondo i requisiti ora richiesti e si dovrà integrare l'iscrizione della Cciao nel Registro degli Organismi di conciliazione. Le nuove disposizioni modificano sostanzialmente le procedure seguite fino al 2010 e, pertanto, non solo vi sarà l'impatto forte dato dai numeri delle controversie che si riverseranno sullo sportello camerale, ma anche dalla diversa modalità di gestione del lavoro e dall'accresciuto numero di utenti professionali, specie avvocati, che si rivolgeranno all'ufficio. Aumentano responsabilità, visibilità dell'ente, oneri organizzativi allo scopo di mantenere degli standard di efficienza pari, o comunque non eccessivamente inferiori rispetto a quelli assicurati nel 2010, con un numero di domande assai inferiore.</p>
<p>indicatori</p>	<p>a1) Garantire la formazione continua del personale RI e gruppo artigiano e dell'utenza esterna – report finale. a2) Garantire il tempestivo aggiornamento del sito camerale - sezioni Registro imprese e Artigianato nella sezione dedicata alla Comunicazione Unica – report finale a3) Azioni di semplificazione adempimenti; mantenimento del collegamento tra enti per lo scambio delle informazioni; assicurare il pronto adeguamento ai cambiamenti normativi/tecnologici delle associazioni di categoria – report finale; a4) implementazione di un sistema permanente per il controllo della qualità delle pratiche e primo avvio dello stesso</p> <p>b) Attivare il collegamento telematico con i Suap secondo le modalità e con la tempistica prevista nell'ambito dei futuri protocolli di intesa con la Regione</p> <p>c) Riorganizzazione dell'ufficio e Arbitrato e conciliazione entro giugno 2011 - relazione finale</p>

OBIETTIVO 2011 N. 6 di Area	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata attività	<p>descrizione</p> <p>Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste.</p> <p>Monitorare il budget assegnato anche attraverso una mensilizzazione dei fabbisogni di risorse, quindi rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p>
indicatori	- Realizzazione di almeno il 90% degli obiettivi assegnati alla struttura che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2011, il preventivo economico e il budget direzionale;

4.3 Gli obiettivi del Segretario generale anno 2011

SEGRETARIO GENERALE	
OBIETTIVO 2011 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE
Descrizione attività	<p>b) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodig, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) D. Lgs. 150/2009: il 2011 è l'anno in cui entra in vigore la riforma introdotta dal Decreto 150/09 che introduce all'interno delle PA il cd. "Ciclo di gestione delle performance". L'Amministrazione intende garantire l'applicazione delle novità normative implementando il Ciclo di gestione delle performance all'interno dell'Ente.</p> <p>Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera procederà alla mappatura dei processi interni, al periodico monitoraggio degli stessi e alla programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>Miglioramento del sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario migliorare sia in termini temporali che qualitativi il sistema informativo di rilevazione periodico dei risultati raggiunti. Sarà necessario incrementare la periodicità di alimentazione dei dati e contestualmente ampliare la parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p>
indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>b1) implementazione ciclo di gestione delle performance.</p> <p>b2) implementazione mappatura dei processi</p> <p>b3) implementazione monitoraggio semestrale</p> <p>b4) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw dyna da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica.</p> <p>b5) report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi strategici (maggio/giugno – ottobre)</p>
peso	20
complessità	1,1

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2011 N. 2	ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO
Dettagliata descrizione attività	<p>Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente.</p> <p>La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale.</p> <p>L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione.</p> <p>La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p>
indicatori	riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate
peso	20
complessità	1,1
Nota	(1) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2011 N. 3	COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2011 STABILITI DALLA GIUNTA
Dettagliata descrizione attività	Assicurare e garantire il conseguimento degli obiettivi programmatici dell'Ente, coinvolgendo nei processi decisionali l'intera struttura direzionale
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente n. 3-4-5-6 del 2011 deliberati dalla Giunta;
peso	30
complessità	1,2

	SEGRETARIO GENERALE
OBIETTIVO 2011 N. 4	<p>REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE</p> <p>COORDINAMENTO E SUPERVISIONE ALLA GESTIONE DI LUCCA INTEC</p>
Dettagliata descrizione attività	<p>a) Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste. Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p> <p>b) Coordinamento e supervisione delle attività di Lucca Intec</p>
indicatori	<p>a) realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2011, il preventivo economico e il budget direzionale;</p> <p>b) Attuazione del programma di attività 2011</p>
peso	30
complessità	1,2

4.4 Gli obiettivi dei Dirigenti anno 2011

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO	
OBIETTIVO 2011 N. 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	
Dettagliata attività	descrizione	<p>c) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: il 2011 è l'anno in cui entra in vigore la riforma introdotta dal Decreto 150/09 che introduce all'interno delle PA il cd. "Ciclo di gestione delle performance". L'Amministrazione intende garantire l'applicazione delle novità normative implementando il Ciclo di gestione delle performance all'interno dell'Ente. Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera procederà alla mappatura dei processi interni, al periodico monitoraggio degli stessi e alla programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. Miglioramento del sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario migliorare sia in termini temporali che qualitativi il sistema informativo di rilevazione periodico dei risultati raggiunti. Sarà necessario incrementare la periodicità di alimentazione dei dati e contestualmente ampliare la parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>d) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate</p> <p>c1) implementazione del ciclo di gestione delle performance. c2) implementazione mappatura dei processi c3) implementazione monitoraggio semestrale c4) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw dyna da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica. c5) report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi strategici (aprile/maggio – ottobre)</p>
peso	40
complessità	1,1

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO	
OBIETTIVO 2011 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	
Dettagliata attività	descrizione	<p>Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste.</p> <p>Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p>
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2011, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente) (1);	
peso	40	
complessità	1,2	

	AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
OBIETTIVO 2011 N. 3	GESTIONE DEI PRINCIPALI CAMBIAMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI NELLE AREE DI COMPETENZA
Dettagliata descrizione attività	<p>A) Dall'aprile 2010 ha preso il via in forma obbligatoria la Comunicazione Unica per l'avvio dell'impresa, sia individuale che collettiva (art. 9 del D.L. 7/2007). I primi mesi hanno, come prevedibile, evidenziato, tutta una serie di carenze strutturali del sistema informatico solo in parte direttamente imputabili al gestore del prodotto, ma in buona misura derivante da molteplici fattori critici a monte della Comunicazione Unica: norme incomplete o non coordinate tra enti coinvolti (CCIAA, Inps, Inail, AE); incertezza sui soggetti legittimati alla presentazione delle domande; incertezza degli adempimenti gestibili tramite Comunica; diversa visibilità dei dati a seconda degli enti con conseguenti possibili problematiche "trasversali" (ossia utente-altro ente-CCIAA); pluralità degli strumenti informatici a disposizione per uno stesso adempimento con effetto disorientamento per l'utenza; difficoltà derivanti dal processo di continuo cambiamento del software (ma anche per certi aspetti, degli indirizzi del MSE), difficoltà, questa, equamente ripartita tra utenti e dipendenti camerale; necessità di un aggiornamento continuo vissuto sempre più come un onere eccessivo da parte dell'utenza.</p> <p>Nel corso del 2011, pertanto, continuerà il processo di implementazione della Comunicazione Unica, e la sfida consisterà nell'accompagnare utenti e addetti camerale in questa nuova fase di cambiamento continuo cercando di mantenere elevati standard quali-quantitativi, pari a quelli fino ad ora assicurati dal Registro Imprese di Lucca; nell'individuare tutti gli spazi consentiti per ridurre costi e tempi, sia lato utente che lato camerale; nel garantire una buona formazione sia esterna che interna; nel garantire un buon livello di comunicazione, anche in questo caso di tipo bidirezionale (dentro l'ente e dall'ente verso l'utenza esterna).</p> <p>B) Nel 2011 entra in vigore l'obbligatorietà della Pec da parte di tutte le società e la piena operatività dei regolamenti di attuazione dell'art. 38 della L. 133/2008 con la conseguente attivazione dei nuovi rapporti di collaborazione tra Regione Toscana, Rete dei Suap e Camere di Commercio. E' prevedibile che la Toscana, in virtù del ruolo forte che la regione ormai da tempo svolge con l'istituzione del Sistema Toscano dei servizi alle imprese, sia dal punto di vista dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione, sia dal punto di vista della conoscenza ed uniformazione nello svolgimento dei procedimenti Suap, venga a creare nel panorama nazionale un proprio modello di sviluppo progettuale. A fine 2010 la Regione si è fatta promotrice di un protocollo di intesa con Anci e Unioncamere Toscana. Se, come detto, può essere dato per certo il ruolo forte svolto dalla Regione, assai meno certo e prevedibile l'apporto richiesto alle singole CCIAA.</p> <p>In ogni caso il colloquio telematico tra Suap e Camera passerà attraverso la Comunicazione Unica e, quindi, in questo ambito, oltre ai prevedibili e necessari contatti istituzionali e di raccordo tra enti, è prevedibile un'intensa attività di formazione e informazione.</p>

	<p>C) A partire da marzo 2011 entra in vigore l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione in tutte le materie specificamente individuate dal D. Lgs. 28/2010. Già a partire da inizio anno sarà necessario adottare un nuovo regolamento camerale per la gestione del servizio e i nuovi tariffari; dovrà essere aggiornato l'elenco dei conciliatori secondo i requisiti ora richiesti e si dovrà integrare l'iscrizione della Cciaa nel Registro degli Organismi di conciliazione. Le nuove disposizioni modificano sostanzialmente le procedure seguite fino al 2010 e, pertanto, non solo vi sarà l'impatto forte dato dai numeri delle controversie che si riverseranno sullo sportello camerale, ma anche dalla diversa modalità di gestione del lavoro e dall'accresciuto numero di utenti professionali, specie avvocati, che si rivolgeranno all'ufficio. Aumentano responsabilità, visibilità dell'ente, oneri organizzativi allo scopo di mantenere degli standard di efficienza pari, o comunque non eccessivamente inferiori rispetto a quelli assicurati nel 2010, con un numero di domande assai inferiore.</p>
indicatori	<p>a1) Garantire la formazione continua del personale RI e gruppo artigiano e dell'utenza esterna – report finale. a2) Garantire il tempestivo aggiornamento del sito camerale - sezioni Registro imprese e Artigianato nella sezione dedicata alla Comunicazione Unica – report finale a3) Azioni di semplificazione adempimenti; mantenimento del collegamento tra enti per lo scambio delle informazioni; assicurare il pronto adeguamento ai cambiamenti normativi/tecnologici delle associazioni di categoria – report finale; a4) implementazione di un sistema permanente per il controllo della qualità delle pratiche e primo avvio dello stesso</p> <p>b) Attivare il collegamento telematico con i Suap secondo le modalità e con la tempistica prevista nell'ambito dei futuri protocolli di intesa con la Regione</p> <p>c) Riorganizzazione dell'ufficio e Arbitrato e conciliazione entro giugno 2011 - relazione finale</p>
peso	20
complessità	1,0

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2011 N. 1	<p>GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA.</p> <p>ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO</p> <p>GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</p>
<p>Dettagliata descrizione attività</p>	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: il 2011 è l'anno in cui entra in vigore la riforma introdotta dal Decreto 150/09 che introduce all'interno delle PA il cd. "Ciclo di gestione delle performance". L'Amministrazione intende garantire l'applicazione delle novità normative implementando il Ciclo di gestione delle performance all'interno dell'Ente. Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera procederà alla mappatura dei processi interni, al periodico monitoraggio degli stessi e alla programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. Miglioramento del sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario migliorare sia in termini temporali che qualitativi il sistema informativo di rilevazione periodico dei risultati raggiunti. Sarà necessario incrementare la periodicità di alimentazione dei dati e contestualmente ampliare la parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>e) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate</p> <p>c1) implementazione del ciclo di gestione delle performance. c2) implementazione mappatura dei processi c3) implementazione monitoraggio semestrale c4) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw dyna da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica. c5) report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi strategici (aprile/maggio – ottobre)</p>
peso	40
complessità	1,1
nota	<p>1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi</p> <p>2) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste</p>

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2011 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE
Dettagliata attività	descrizione <p>Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste.</p> <p>Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p>
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2011, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente) (1);
peso	40
complessità	1,2

	AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
OBIETTIVO 2011 N. 3	POLO TECNOLOGICO LUCCHESI
Dettagliata descrizione attività	<p>1) Edificio I: piena funzionalità, comprese suddivisione spazi e implementazione impianti nel seminterrato per la realizzazione di un centro espositivo dei materiali/soluzioni di "edilizia sostenibile", - completamento arredi parti di interesse di Lucca Intec - revisione convenzione con Lucense alla luce del diverso utilizzo del seminterrato - conclusione pratica agibilità - gestione contenzioso su riserve da pagare all'impresa costruttrice.</p> <p>2) Edificio II e Laboratori: ultimazione lavori, consegna edifici e collaudo finale – analisi e valutazione eventuali criticità e ricerca possibili soluzioni - acquisizione apparati informatici inerenti i servizi per le imprese incubate</p> <p>3) Attività di affiancamento per gestione adempimenti Lucca In-TEC con progressiva autonomia: monitoraggio realizzazione piano investimenti e andamento ricavi e oneri (in particolare verifica ricavi incentivi e agevolazioni), - dichiarazioni per tributi locali e pratiche amministrative varie (compreso accatastamento e agibilità edificio 2 e laboratori), - acquisizione arredi per l'incubatore e le sale edificio 2, - gestione attività progettuale e ordinaria relativa a incubatore e acceleratore di imprese, - allacci acquedotto e rete banda larga - altri allacci edificio 2 e laboratori</p> <p>4) Rendicontazioni e monitoraggi ai soggetti erogatori di contributi: definitiva conclusione pratiche relative Cipe/20/2004; analisi modalità e avvio rendicontazioni Artea, chiusura rendicontazione CIPE 35/2005; rendicontazione Fondazione Cassa Risparmio.</p>

		AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
OBIETTIVO 2011 N. 1		<p>GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA.</p> <p>ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO</p> <p>GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</p>
Dettagliata attività	descrizione	<p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Il controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione</p> <p>c) D. Lgs. 150/2009: il 2011 è l'anno in cui entra in vigore la riforma introdotta dal Decreto 150/09 che introduce all'interno delle PA il cd. "Ciclo di gestione delle performance". L'Amministrazione intende garantire l'applicazione delle novità normative implementando il Ciclo di gestione delle performance all'interno dell'Ente. Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera procederà alla mappatura dei processi interni, al periodico monitoraggio degli stessi e alla programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi. Miglioramento del sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario migliorare sia in termini temporali che qualitativi il sistema informativo di rilevazione periodico dei risultati raggiunti. Sarà necessario incrementare la periodicità di alimentazione dei dati e contestualmente ampliare la parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p>

indicatori	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>f) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate</p> <p>c1) implementazione del ciclo di gestione delle performance. c2) implementazione mappatura dei processi c3) implementazione monitoraggio semestrale c4) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw dyna da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica. c5) report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi strategici (aprile/maggio – ottobre)</p>
peso	40
complessità	1,1
nota	<p>1) entro gennaio saranno revisionati/confermati i procedimenti più rilevanti per l'Amministrazione definendone anche le modalità e le fonti informative per la rilevazione dei tempi</p> <p>2) la valutazione del risultato finale depurerà il preventivo economico e il conto economico consuntivo dagli eventuali oneri e proventi associati a programmi, progetti, attività ed iniziative non realizzate o non previste</p>

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	
OBIETTIVO 2011 N. 2	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	
Dettagliata attività	descrizione	<p>Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste.</p> <p>Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive</p>
indicatori	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2011, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente) (1);	
peso	40	
complessità	1,2	

	AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	
OBIETTIVO 2011 N. 3	LABORATORIO PER LA REALTÀ VIRTUALE DI PIETRASANTA	
Dettagliata attività	descrizione	<p>Conclusi i lavori di ristrutturazione dell'immobile ex-Luisi sito nel centro storico di Pietrasanta l'attività si concentra sul completamento del progetto di animazione del museo, sulla suddivisione degli spazi, sulla progettazione ed acquisto degli allestimenti e sulla scelta ed acquisto delle attrezzature tecnologiche. L'obiettivo è quello di creare una struttura adeguata per ospitare un pubblico differenziato (studenti, architetti, operatori del settore lapideo e nautico, turisti) e per sviluppare di servizi e contenuti innovativi in particolare per i settori lapideo e nautica. Il progetto di animazione del Laboratorio/Museo virtuale prevede installazioni museali, visite virtuali e laboratori per la produzione di contenuti software. Il progetto è co-finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca e realizzato da Lucca Intec.</p> <p>La conclusione dei lavori di progettazione e l'apertura del Museo è prevista per l'autunno 2011.</p>
indicatori	- Inaugurazione museo entro ottobre.	
peso	20	
complessità	1,1	

4.5 Gli obiettivi e i progetti della struttura anno 2011

Passando alla struttura (PO + uffici), viene assegnato, un **obiettivo trasversale**, alla cui realizzazione partecipano tutti.

Di seguito l'obiettivo trasversale 2011.

OBIETTIVO 2011 N. 1	<p>GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA.</p> <p>ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO</p> <p>COLLABORARE AL PROCESSO DI IMPLEMENTAZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</p>
<p>Dettagliata attività</p> <p>descrizione</p>	<p>La "riforma Brunetta" introdotta con il D.Lgs 150/2009 prevede l'istituzione del "Ciclo di gestione delle performance" che raccoglie in un unico quadro le funzioni di pianificazione ed allocazione risorse, monitoraggio, misurazione e valutazione, rendicontazione. Quest'ultima funzione che deve accompagnare l'intero ciclo, è intesa come trasparenza, capacità di comunicare a tutti gli interlocutori (esterni ed interni) le attività e i risultati perseguiti dall'Ente. In questa ottica l'Ente sarà impegnato a:</p> <p>a) Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati), affinché non si discostino da quelli individuati. Partecipazione all'implementazione e alla evoluzione delle procedure trasversali di Ente (Cruscotto, OFA, XAC, Libranet, Prodiggi, Intranet, CRM...). Laddove si dovessero manifestare degli scostamenti significativi i Dirigenti si riuniscono per individuare opportune azioni correttive.</p> <p>b) Controllo dell'utilizzazione dei budget di costo previsti per ciascun Dirigente. La verifica delle previsioni dei proventi soprattutto per quanto riguarda le voci diverse dal diritto annuale. L'individuazione di economie di gestione pur realizzando programmi, progetti, attività e iniziative previste nell'ambito dei documenti di programmazione. La ricerca costante di finanziamenti da parte di soggetti terzi su attività da realizzare anche in compartecipazione.</p> <p>c) Mappatura dei processi: In linea con il dettato normativo (D.Lgs. 150/09) la Camera procederà alla mappatura dei processi interni, al periodico monitoraggio degli stessi e alla programmazione degli interventi necessari a garantire un adeguato livello qualitativo degli stessi.</p> <p>d) Miglioramento del sistema di monitoraggio dei risultati: al fine di garantire un adeguato canale di alimentazione dei processi decisionali, è necessario migliorare sia in termini temporali che qualitativi il sistema informativo di rilevazione periodico dei risultati raggiunti. Sarà necessario incrementare la periodicità di alimentazione dei dati e contestualmente ampliare la parte descrittiva delle attività svolte in merito ad ogni singolo indicatore.</p>

<p>indicatori</p>	<p>a) scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato</p> <p>g) riduzione del 20% della perdita per la gestione corrente presente nel preventivo economico (1) assumendo una realizzazione del 100% delle attività programmate</p> <p>c1) implementazione mappatura dei processi c2) implementazione monitoraggio semestrale</p> <p>d1) report operativo alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi operativi, previa alimentazione trimestrale del sw dyna da parte degli uffici con integrazione parte descrittiva e parte numerica. d2) report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sui risultati raggiunti negli obiettivi strategici (aprile/maggio – ottobre)</p>
<p>peso</p>	<p>Varia da seconda del coinvolgimento della PO o dell'ufficio competente</p>
<p>complessità</p>	<p>Varia da seconda del coinvolgimento della PO o dell'ufficio competente</p>

Di seguito si illustrano, con specifiche **schede operative di sintesi, i progetti assegnati agli uffici, attraverso l'obiettivo n. 2, per il 2011 con i relativi indicatori di misurazione e le risorse.**

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO A1	ATTUARE PIENAMENTE LE NOVITÀ NORMATIVE IN TEMA DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, VALORIZZANDO IL RUOLO DELLA CCIAA QUALE VOLANO PER UNA REALE SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE IMPRESE VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
INDICATORE DI OUTCOME	Attuazione di iniziative che facilitino alle imprese attive nella provincia di Lucca l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione:	TARGET	al 31/12/2014 tutte le imprese attive devono essere dotate dei dispositivi informatici per presentare in proprio o tramite delega denunce ed istanze sottoscritte digitalmente, per ricevere le comunicazioni relative all' indirizzo/domicilio di posta elettronica certificata, per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione in rete autenticandosi ai relativi siti
INDICATORE DI OUTCOME	Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio:	TARGET	al 31/12/2014 tutte le denunce e domande rivolte dalle imprese alla Camera debbono poter essere inoltrate via rete pubblica, attraverso modulistica elettronica sottoscrivibile digitalmente ed i relativi procedimenti, salvo particolari vincoli normativi, devono essere dematerializzate.
PROGRAMMA A101	ATTUAZIONE DELLA COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA. Riguarda le iniziative volte a dare piena attuazione alle nuove competenze attribuite alle CCIAA anche in qualità di soggetto di raccordo tra tutte le PA interessate.		
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto A10101 Comunicazione Unica: formazione continua ed integrazione con i SUAP	1) semplificazione degli adempimenti e uniformità degli archivi dei diversi Enti con conseguente miglioramento della qualità dei dati 2) miglioramento della qualità delle pratiche, conseguente ad una adeguata formazione dell'utenza, per una più celere gestione dell'istruttoria. 3) integrazione comunicazione unica - Suap nell'ottica della semplificazione amministrativa e riduzione oneri a carico delle imprese.	Partecipazione di ogni addetto dell'ufficio ad almeno una iniziativa formativa in tema di Comunicazione Unica Realizzazione di almeno 3 corsi di formazione esterna in tema di Comunicazione Unica Partecipazione di ogni addetto dell'ufficio ad almeno una iniziativa formativa in tema di integrazione Scia Suap - Comunicazione Unica Verifica bimestrale aggiornamento sito camerale su pagine relative alla Comunicazione Unica e conseguenti eventuali aggiornamenti	
Progetto A10102 Implementazione dei servizi gestiti on line per l'Area Anagrafico certificativa	1) riduzione degli oneri legati alla presentazione delle pratiche allo sportello (minor dispendio di tempo, eliminazione della carta, riduzione dei costi per diritti di segreteria). 2) diffusione Pec per favorire la telematizzazione delle procedure anche verso altri Enti consentendo uno snellimento del rapporto tra imprese e Pubblica amministrazione con riduzione/eliminazione cartaceo e riduzione dei tempi di risposta degli Enti verso l'utenza. 3) diffusione del nuovo formato xbrl per una migliore gestione delle informazioni dell'archivio nonché la trasparenza del sistema economico .	Organizzazione e gestione di n. 2 corsi per utenti esterni sulla presentazione dei bilanci telematici in formato XBRL Attribuzione della Pec ad almeno il 30 % delle società attive Organizzazione e gestione di n. 1 corso sulle novità starweb per le imprese artigiane della toscana Estensione del numero degli utenti sperimentatori dei certificati di origine on line a non meno di 5	
Budget 2011 Obiettivo strategico A1:	oneri	€37.800,00	
	proventi	€	
	investimenti	€	

PRIORITA' A		E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO A2		MIGLIORARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI INFORMATICHE TENUTE DALLA CAMERA DI COMMERCIO ANCHE ALLO SCOPO DI INCENTIVARNE LA CONSULTAZIONE SOPRATTUTTO TRAMITE CANALE TELEMATICO	
INDICATORE DI EFFICACIA	Attivazione del procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese per un numero di imprese predeterminato annualmente ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 47/2004 e art 2490 c.c.).	TARGET	adozione del provvedimento finale di cancellazione/archiviazione ovvero inoltro al competente tribunale per n. 1500 posizioni.
INDICATORE DI EFFICACIA	Incremento dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi.	TARGET	incremento del 15% dei diritti di segreteria
PROGRAMMA A201	MULTICANALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE E QUALITÀ DELLE ANAGRAFICHE E LORO VALORIZZAZIONE Comprende iniziative volte a rendere maggiormente fruibili, in modalità telematica, le informazioni contenute nelle banche dati gestite dal servizio anagrafico e ad implementare i servizi erogati o gestiti on line, anche attraverso l'utilizzo della posta elettronica certificata. Riguarda, inoltre, iniziative tese a realizzare un collegamento telematico tra banche dati di enti diversi e, più in generale, a migliorare la qualità dei dati resi disponibili, nonché a promuovere la consultazione delle banche dati camerali		
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011		Risultati attesi	Indicatore
Progetto A20102 Bonifica banche dati anagrafiche e promozione della loro consultazione		1) maggiore qualità degli archivi sempre più rispondenti alla realtà economica; 2) riduzione tempi di gestione delle pratiche che incidono sugli assetti proprietari delle SRL che sono oggetto di regolarizzazione quando non è stata depositata la dichiarazione di allineamento del Ri alle risultanze del libro soci; 3) risparmio nella tenuta informatica dell'archivio Registro Imprese (i cui costi sono parametrati in base al numero delle posizioni attive); 4) verifica della legittimazione ad operare sul mercato per le imprese operanti nel delicato settore della mediazione con ricadute positive in termini di maggiori garanzie per il mercato	conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 150 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione determinata di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione nei casi ove ciò è previsto dalla legge conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 30 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione verifica dei requisiti morali dei soggetti iscritti nel Ruolo Mediatori (report su verifica)
Budget 2011 Obiettivo strategico A2:		oneri	€0,00
		proventi	€
		investimenti	€

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO A3	PARTECIPAZIONE AD AZIONI DI E-GOVERNMENT		
INDICATORE DI OUTCOME	Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale finalizzata alla creazione di meccanismi di raccordo tra sportello unico per le attività produttive e sistema della comunicazione unica per semplificare gli adempimenti a carico delle imprese e per ridurre i tempi di avviamento dell'attività produttiva. Le attività realizzate in ambito provinciale, tenuto conto del quadro giuridico generale, sono illustrate in una relazione finale con confronto rispetto al panorama nazionale e regionale.	TARGET	Partecipazione dell'ente camerale ad ogni iniziativa di carattere nazionale o regionale
PROGRAMMA A301	ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT. Comprende le iniziative tese a progettare ed attuare progetti di e-government realizzando partnership con le altre istituzioni a livello provinciale regionale e nazionale.		
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Non sono previsti progetti.			
Budget 2011 Obiettivo strategico A3:	oneri	€0,00	
	proventi	€	
	investimenti	€	

PRIORITA' A	E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO A4	GARANTIRE LA CORRETTA CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI INFORMATICI		
INDICATORE DI EFFICIACIA	Creazione dell'archivio informatico dei documenti	TARGET	Creazione dell'archivio informatico dei documenti
PROGRAMMA A401	VERIFICA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO IN USO E RIDEFINIZIONE DELLE REGOLE PER LA PROTOCOLLAZIONE DELLA POSTA ELETTRONICA. Comprende le attività di analisi dei sistemi utilizzati da altri enti per valutarne la possibile acquisizione tenendo conto delle esigenze degli uffici camerale di garantire da una parte l'affluenza dei dati in ingresso su banche dati nazionali e dall'altra la conservazione sostitutiva a norma dei documenti informatici. Inoltre, le difficoltà ad oggi riscontrate nel garantire la conservazione dei documenti informatici impongono una revisione delle regole in uso per la protocollazione della posta elettronica, definite in base al sistema Legaldoc		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Non sono previsti progetti.			
Budget 2011 Obiettivo strategico A4:	oneri	€0,00	
	proventi	€	
	investimenti	€	

PRIORITA' B		PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	
OBIETTIVO STRATEGICO B1		PROMUOVERE I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO SUL MERCATO PER ACCRESCERE LA TUTELA DEL CONSUMATORE E FAVORIRE LA TRASPARENZA DEL MERCATO.	
INDICATORE DI OUTCOME	Incremento delle domande di conciliazione	TARGET	Incremento in misura non inferiore al 50% rispetto alle domande presentate nell'anno 2009
INDICATORE DI EFFICACIA	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto disposto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE, anche mediante l'ampliamento dei settori oggetto di vigilanza.	TARGET	Attuazione del 100% dei Piani annuali di vigilanza sul mercato
PROGRAMMA B101	PROMOZIONE INTENSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ADR E VIGILANZA. Comprende iniziative per la diffusione della conoscenza, tra le imprese e i consumatori, dei servizi di arbitrato e conciliazione per la creazione di un nuovo ruolo per l'Ente camerale in materia di ADR, allo scopo di proporsi essenzialmente come soggetto coordinatore in ambito provinciale dei vari soggetti, pubblici e privati, che cominceranno sempre di più nel prossimo futuro a muovere i primi passi in questo ambito in forza di recenti disposizioni di legge; per l'attivazione di strumenti di prevenzione delle controversie, anche in sinergia con il sistema delle Camere di Commercio, nell'ottica di razionalizzare e al tempo stesso rendere più efficace l'operato comune (contratti tipo, controllo clausole vessatorie, convenzioni settoriali per la regolazione del mercato...); per l'applicazione e la vigilanza su normative di settore affidate alle competenze delle CCIAA a tutela di imprese e consumatori, anche in collaborazione e coordinamento con altri organi di vigilanza (Comuni, Guardia di Finanza ecc.).		
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto B10101 Diffusione degli strumenti ADR	1) Diffondere tra i professionisti, le imprese e la società civile in generale la conoscenza della procedura di mediazione, così come disciplinata dalla recente normativa, e delle sue caratteristiche; 2) promuovere sul mercato il servizio offerto dall'organismo camerale, evidenziandone i punti di forza; 3) formare i conciliatori iscritti nel nostro elenco, adeguandone i requisiti alle prescrizioni di legge ed aumentandone le competenze al fine di migliorarne le prestazioni; 4) adeguare l'organizzazione dell'ufficio e le risorse a disposizione al crescente numero di richieste di mediazione provenienti dall'utenza.	realizzazione di depliant informativi sul servizio di mediazione	
		almeno 2 campagne informative tramite media	
		svolgimento di almeno 2 corsi per assistenti delle parti in mediazione rivolti ai professionisti	
		organizzazione di almeno 3 incontri con gli studenti delle scuole superiori sulla gestione positiva del conflitto e il servizio di mediazione della Cciaa	
		organizzazione di corsi di aggiornamento, per i conciliatori iscritti nel nostro elenco, in materia di novità normative e di tecniche di mediazione avanzate	
		contrattazione con l'organismo di formazione accreditato CISP-Università di Pisa allo scopo di ottenere condizioni agevolate per l'ente ai fini dell'adeguamento dei requisiti formativi dei nostri mediatori (relazione finale in cui sono evidenziate tali condizioni di favore	
		aumento numero incontri di conciliazione presso la sede di Viareggio: formazione e tutoraggio di una seconda persona "supplente", in grado di svolgere i seguenti compiti: allestimento della sala, predisposizione delle apparecchiature hardware e apertura del verbale di mediazione in formato elettronico; ricevimento dei pagamenti e rilascio di ricevuta; ricezione degli atti di delega dai rappresentanti delle parti; fotocopia di documenti di riconoscimento. (dato 2010: n. 25 incontri)	
reports trimestrale con segnalazione della necessità di ulteriori risorse e formulazione di proposte per la gestione più razionale del lavoro (ripartizione dei compiti tra gli addetti, semplificazione di procedure interne come, per es., la protocollazione degli atti ed il conferimento degli incarichi ai conciliatori).			

<p>Progetto B10102 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo-sanzionatorio a favore della regolazione del mercato</p>	<p>1) potenziamento delle attività di regolazione del mercato;</p> <p>2) rafforzamento del ruolo affidato alle camere di commercio;</p> <p>3) valorizzazione dei risultati dell'attività di vigilanza.</p>	<p>Completamento di tutte le attività ricomprese nella convenzione Svim entro il termine finale del 31.12.2011 (relazione finale)</p> <p>Primo avvio dei controlli sui nuovi gruppi di misura del gas (Nr. 50 controlli entro il 31.12.2011)</p> <p>Verifica dei pagamenti effettuati dai distributori di carburanti entro il 30.04.2011 con un invio di un primo sollecito di pagamento alle imprese che risultano inadempienti.</p> <p>N. totale verbali definiti con ordinanza archiviazione/ingiunzione nell'anno 2011/n. totale verbali pervenuti fino al 31.12.2011 – Risultato atteso: rapporto non inferiore al 95%</p> <p>Tempo medio emissione ordinanze 2011 non superiore a tre mesi.</p> <p>Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo annuale entro il 15.12.2011.</p> <p>Creazione scheda di lavoro sulle procedure giuridiche, tecniche ed informatiche per l'emissione del ruolo.</p> <p>Studio e formazione con riferimento alle competenze dell'ufficio sanzioni in conseguenza dell'espletamento delle attività di vigilanza effettuate nell'ambito della convenzione Svim (Relazione finale mediante predisposizione di una scheda di lavoro).</p>
<p>Budget 2011 Obiettivo strategico B1:</p>		<p>oneri € 0,00 proventi € investimenti €</p>

PRIORITA' C	FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE		
OBIETTIVO STRATEGICO C1	SOSTENERE LA CRESCITA DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE		
INDICATORE DI OUTPUT	Crescita della cultura manageriale	TARGET	aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera (confronto media annuale periodo 2010-2014 con la media annuale periodo 2007-2009)
INDICATORE DI OUTCOME	Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica)	TARGET	Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza a supporto delle filiere produttive rilevanti per il sistema economico locale (lapideo, calzatura, cartario, nautica)
PROGRAMMA C101	INIZIATIVE PER INCREMENTARE LA SOLIDITÀ DELLA STRUTTURA ECONOMICA LOCALE. Comprende iniziative per la formazione manageriale, lo sviluppo delle filiere e dei distretti, il sostegno ai processi di ricambio generazionale, la promozione delle reti di impresa, lo sviluppo di infrastrutture, di centri di servizio e di organismi di ricerca, l'attrazione di capitali e di risorse eccellenti. Riguarda, inoltre, il sostegno di iniziative di alta formazione finalizzate allo sviluppo di competenze chiave per la crescita e l'innovazione dei settori economici rilevanti (filiere, distretti, alte tecnologie, etc.).		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto C10101 Formazione manageriale	Accrescere e diffondere la cultura manageriale ed imprenditoriale nel sistema delle imprese della provincia di Lucca, anche di quelle neo-costituite e sensibilizzare su temi innovativi.	Progettazione e programmazione dei corsi 2012 entro il 30 novembre 2011; Messa on-line del catalogo annuale dei corsi 2012 entro il 20 dicembre 2011; Erogazione di almeno 2600 ore di formazione/allievo (che comprendono tutte le ore di formazione trasversale e tematica a pagamento, più Ecostruendo): di tale monte ore, almeno 800 (pari a quasi 1/3) da dedicarsi a percorsi formativi tematici (internazionalizzazione, sviluppo del proprio potenziale, delle capacità comunicative e abilità manageriali con l'utilizzo della PNL e di metodologie derivanti dall'approccio cognitivo comportamentale, Lean production e Lean supply chain, formazione sui distretti); sperimentazione nuovo minimaster sulla nautica: numero minimo di adesioni pari a 10. Erogazione di 600 ore/allievo attraverso i corsi Giove; Implementazione di un laboratorio manageriale serale (Manager Lab) dedicato alle tematiche del marketing e della comunicazione aziendale, entro giugno; attivazione dei percorsi formativi previsti in seno al progetto REE Trofit nei termini fissati dal partenariato di progetto.	
Progetto C10102 Sostegno agli organismi di ricerca e alle strutture per l'Alta formazione	Accrescere il livello di qualità delle produzioni attraverso un sistema permanente di controllo della qualità del prodotto e dei processi ed incrementare la disponibilità di risorse umane qualificate per lo sviluppo del territorio.	Valutazione delle domande dei laboratori entro marzo; Liquidazione di contributi dei laboratori richiesti entro gennaio 2011; Liquidazione contributi per l'alta formazione entro 30 giorni dalla richiesta.	
Budget 2011 Obiettivo strategico C1:		oneri proventi investimenti	€361,600,00 €235,500,00 €

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	
OBIETTIVO STRATEGICO C2		CRESCITA DELLA CULTURA D'IMPRESA NELLA PROVINCIA DI LUCCA	
INDICATORE DI OUTPUT	Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	TARGET	confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009
INDICATORE DI OUTCOME	Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	TARGET	confronto della media annuale del periodo 2010-2014 con la media annuale del periodo 2007-2009
PROGRAMMA C201	SVILUPPO DELLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ. Comprende iniziative mirate a formare e informare gli aspiranti imprenditori, finanziare le migliori idee imprenditoriali, sensibilizzare la creazione di impresa nei contesti scolastici e universitari, favorire lo sviluppo imprenditoriale giovanile e femminile.		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto C20101 Sportello Nuove Imprese e finanziamenti agevolati	1) accrescere le competenze degli aspiranti e neo imprenditori 2) sostenere il tasso di sviluppo e consentire al sistema delle imprese della provincia di incrementare l'accesso ai finanziamenti pubblici e alle forme di finanza ordinaria ed innovativa sostenendo nel contempo nuove idee imprenditoriali ad alto potenziale di crescita.	progettazione e avvio del Club Orienta entro aprile: utilizzando il monitoraggio effettuato nel 2010 dei soggetti che a seguito dei percorsi formativi per aspiranti imprenditori hanno avviato un'impresa;	
		report finale sulle attività svolte dal Club Orienta;	
		erogazione di 1200 ore/allievo per la formazione degli aspiranti imprenditori;	
		organizzazione di almeno 3 corsi brevi di job creation su: 1 sul turismo (progetto Lucca card in collaborazione con Promozione, come aprire un B&B), 1 sull'impresa sociale e 1 sulla comunicazione di impresa.	
		rendiconto trimestrale sui fruitori del servizio (età, sesso, se impresa o no, attuale occupazione, idea di impresa e settore, eventuale richiesta di finanziamento)	
		CIF: realizzazione di uno studio dedicato alle stato attuale dell'imprenditoria femminile e le conseguenti opportunità di sviluppo offerte dal territorio;	
		realizzazione di almeno 3 seminari su agevolazioni finanziarie tradizionali e innovative;	
		invio delle News Letter entro 5gg dalla pubblicazione dei bandi ed invio di almeno 2 newsletter di riepilogo delle scadenze relative alle misure di agevolazione in corso.	
		rendiconto trimestrale sui fruitori del servizio (età, sesso, se impresa o no, attuale occupazione, idea di impresa e settore, eventuale richiesta di finanziamento)	
		CIF: realizzazione di uno studio dedicato alle stato attuale dell'imprenditoria femminile e le conseguenti opportunità di sviluppo offerte dal territorio;	
		realizzazione di almeno 3 seminari su agevolazioni finanziarie tradizionali e innovative;	
		invio delle News Letter entro 5gg dalla pubblicazione dei bandi ed invio di almeno 2 newsletter di riepilogo delle scadenze relative alle misure di agevolazione in corso.	
rendiconto trimestrale sui fruitori del servizio (età, sesso, se impresa o no, attuale occupazione, idea di impresa e settore, eventuale richiesta di finanziamento)			
Budget 2011 Obiettivo strategico C2:	oneri	€237,600,00	
	proventi	€ 40,000,00	
	investimenti	€	

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	
OBIETTIVO STRATEGICO C3		FAVORIRE LO SVILUPPO DI IMPRESE AD ALTO POTENZIALE DI CRESCITA	
INDICATORE DI EFFICACIA	Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese	TARGET	Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese
INDICATORE DI OUTCOME	Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita	TARGET	almeno 50 aziende nel quinquennio
PROGRAMMA C301	FINANZA INNOVATIVA PER LE IMPRESE AD ALTO POTENZIALE. Riguarda la partecipazione all'attivazione e gestione di uno strumento finanziario dedicato allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita, nonché l'attivazione di percorsi standardizzati di scouting e di accompagnamento alle imprese in possesso di idee innovative ad alto potenziale di crescita.		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto C30101 Strumenti e servizi per lo sviluppo di imprese innovative	Sostenere la ricerca, la nascita, lo sviluppo e la ricerca di capitale di rischio e di finanziamenti agevolati di iniziative di micro imprese e PMI ad alto potenziale di crescita.	selezione, ai fini della erogazione dei servizi previsti dal progetto Lucca Innova 2 (elevator pitch, bandi premi sull'innovazione, candidatura per l'inserimento nell'incubatore etc.), di almeno 4 idee d'impresa;	
		ultimazione progetto Lucca Innova 2 entro giugno;	
		Collaborazione con la PO nella definizione di un nuovo modello di servizi integrati per le imprese innovative: report finale;	
		attivazione dello Sportello Assistenza Business plan entro giugno;	
		report finale su n. business plan presentati allo Sportello e n. ore dedicate all'azienda, n. ore erogate di assistenza specialistica;	
		Stumento finanziario per imprese innovative. Definizione di una proposta operativa di un nuovo strumento agevolativo locale che integri quanto fatto da Linea credito rivolto ad imprese innovative: entro aprile	
		Condivisione dello strumento con i principali istituti di credito del territorio e le associazioni di categoria: entro giugno	
Implementazione per Lucca, se approvato dal sistema camerale toscano, di un fondo di seed capital regionale			
Budget 2011 Obiettivo strategico C3:	oneri	€110,000,00	
	proventi	€ 67,000,00	
	investimenti	€200,000,00	

PRIORITA' C		FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	
OBIETTIVO STRATEGICO C4		FAVORIRE LA CREAZIONE DI INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE	
INDICATORE DI EFFICACIA	Polo Tecnologico Lucchese	TARGET	avvio operatività entro il 2010 all'interno del primo lotto; completamento del secondo lotto e avvio operatività incubatore, acceleratore e altre funzionalità entro il 2012; partecipazione all'attuazione del master-plan complessivo dell'area e completamento funzionale del progetto entro il 2014;
INDICATORE DI EFFICACIA	Partecipazione alla realizzazione del Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali nell'ex Manifattura Tabacchi e del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio	TARGET	Partecipazione alla realizzazione entro il 2014
INDICATORE DI EFFICACIA	Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura	TARGET	completamento della struttura entro il 2011; operatività soggetto entro il 2012
INDICATORE DI EFFICACIA	Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta	TARGET	completamento della struttura entro il 2010; operatività soggetto entro il 2011
INDICATORE DI EFFICACIA	Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	TARGET	Definizione di un unico modello organizzativo
PROGRAMMA C401	<p>INFRASTRUTTURE PER L'INNOVAZIONE.</p> <p>Riguarda l'avvio dell'attività del Polo Tecnologico Lucchese nell'area ex Bertolli e anche il completamento dei lavori: conclusione della costruzione degli edifici, sistemazione delle aree esterne e partecipazione alla realizzazione del master plan complessivo; la partecipazione alla realizzazione della sezione del PTL dedicata all'innovazione nei beni culturali ubicata presso la ex Manifattura Tabacchi ed inserita nel progetto PIUSS Lucca. Riguarda altresì il cofinanziamento della realizzazione del Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura e la progettazione, realizzazione e attivazione del Museo/Laboratorio per la Realtà virtuale di Pietrasanta, la partecipazione alla realizzazione del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio, del Polo Fieristico Lucchese, del Centro per la promozione dei prodotti tipici - Palazzo Bocella, del Centro dimostrativo per la tradizione e la qualità della nautica Viareggina, del Centro per la logistica urbana, del Polo logistico della Piana di Lucca.</p>		
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi		Indicatore
Progetto C40101 Realizzazione Polo Tecnologico Lucchese	<p>1) operatività piena primo incubatore del Polo Tecnologico, con contemporanea promozione di modalità costruttive di elevata qualità e rispetto dell'ambiente</p> <p>2) predisposizione ulteriori spazi destinati ad accogliere laboratori di ricerca ed incubatori di imprese e/o imprese innovative, per favorire lo sviluppo tecnologico del territorio lucchese.</p>		<p>Completamento impianti seminterrato e predisposizioni per collegamento edifici Poli 1 e 2 per utilizzo razionale energia termica micoturbina entro maggio</p> <p>Proposta integrazione Convenzione Lucense entro aprile (diverso utilizzo seminterrato, ripartizione spese, gestione impianti e adempimenti connessi)</p> <p>verifiche su compensi collaudatori, interventi su malfunzioni e su azioni inerenti eventuale contenzioso riserve imprese</p> <p>Monitoraggi bimestrali su avanzamento lavori; conclusione entro giugno; acquisto apparati informatici entro ottobre</p> <p>Realizzazione attività di impulso e collaborazione per allacci, acquisti, adempimenti obbligatori e pratiche amministrative varie, nonché per uso razionale sistema impianti e fonti energetiche: relazione al 31.12.2011</p> <p>Rendicontazioni progetti al verificarsi di tutte le pre-condizioni essenziali e nel rispetto alle relative procedure amministrative; analisi modalità rendicontazioni nuove; gestione varianti progettuali</p> <p>Avvio realizzazione attività tese al completamento funzionale del progetto previa delibera di Giunta per la definizione delle stesse</p>

<p>Progetto C40102 Laboratorio per la Realtà Virtuale di Pietrasanta</p>	<p>Sviluppo di un centro di competenze sulla realtà virtuale a servizio dell'industria nautica, lapidea e del turismo.</p>	<p>Rispetto della tempistica di conclusione della 1° fase del progetto di ricerca per l'animazione dei contenuti del Museo (giugno).</p> <p>Inaugurazione del Museo entro ottobre.</p>
<p>Progetto C40103 Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura</p>	<p>Sviluppo di un centro di competenze per la competitività del settore moda e calzaturiero e di un polo di innovazione.</p>	<p>Supporto agli amministratori nel processo decisionale anche per la revisione e l'aggiornamento dei piani di progetto (REPORT FINALE)</p>
<p>Progetto C40105 Azioni a sostegno della creazione e gestione di infrastrutture di servizio</p>	<p>La Camera di Commercio può diventare un punto di riferimento per consorzi ed altri enti interessati a realizzare infrastrutture di servizio o per le aree produttive sfruttando i finanziamenti regionali, nazionali o comunitari</p>	<p>contatti con gli stakeholder per valutare interesse al supporto camerale per i finanziamenti di cui al progetto (almeno 2 incontri) - verbale incontro</p> <p>segnalazione tempestiva dei bandi di interesse in base agli esiti dell'analisi dei bisogni - comunicazioni inviate entro 15 gg da quando il responsabile dell'ufficio è venuto a conoscenza del bando</p> <p>attivazione di un servizio di supporto agli stakeholder nella predisposizione della modulistica e documentazione integrativa eventualmente richiesta nonché nella rendicontazione per bandi che finanziano la realizzazione o il miglioramento di infrastrutture di servizio o di aree produttive - report finale sul contributo dell'ufficio</p> <p>realizzazione e rendicontazione del progetto nei tempi previsti</p> <p>partecipazione alla riunioni ed incontri per l'attuazione coordinata del documento e della strategia locale dell'innovazione - Report</p>
<p>Progetto C40106 Polo Tecnologico per la nautica</p>	<p>Consolidare il ruolo di Viareggio e della Versilia come capofila dell'intera filiera della cantieristica Toscana, nonché come testimonial nel refit della nautica da diporto, con particolare attenzione all'ecosostenibilità..</p>	<p>presentazione progetto alla Fondazione CRL entro gennaio;</p> <p>presentazione domanda di finanziamento nei termini previsti dal bando previa approvazione del progetto da parte della Regione Toscana;</p>
<p>Budget 2011 Obiettivo strategico C4:</p>		<p>oneri € 60,000,00 proventi € 24,000,00 investimenti € 3.230,000,00</p>

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO D1	SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI ATTRARRE FINANZIAMENTI DA PROGRAMMI COMUNITARI, NAZIONALI E REGIONALI SUL TERRITORIO PROVINCIALE		
INDICATORE DI EFFICACIA	Sviluppo della rete provinciale di progettazione comunitaria interistituzionale	TARGET	revisione/semplificazione del protocollo esistente; organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni annue con i soggetti della rete; presentazione di almeno 3 progetti ammessi a cofinanziamento.
INDICATORE DI EFFICACIA	Incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera.	TARGET	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009
INDICATORE DI EFFICACIA	Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerati condivisi con altri soggetti del territorio	TARGET	risorse per euro 5.000.000,00 (obiettivo a valenza trasversale)
PROGRAMMA D101	PROMOZIONE DEI PROGRAMMI DI FINANZIAMENTO ALLE IMPRESE. Comprende le iniziative tese a favorire la circolazione delle informazioni, la formazione e lo sviluppo di reti di supporto alle imprese per l'accesso ai vari programmi di finanziamento, promossi a livello nazionale e regionale.		
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Non sono previsti specifici progetti ma le azioni per la realizzazione degli obiettivi strategici sono inserite/accorpate in progetti ricadenti sotto altre priorità			
Budget 2011 Obiettivo strategico D1:	oneri	€0,00	
	proventi	€0,00	
	investimenti	€0,00	

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO D2	TUTELARE LA CAPACITÀ DI INNOVAZIONE DELLE IMPRESE		
INDICATORE DI EFFICACIA	Aumento del numero di domande di brevetto, presentate dalle imprese lucchesi	TARGET	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009
INDICATORE DI OUTPUT	Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca	TARGET	stipula di almeno 3 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico. (obiettivo a valenza trasversale)
INDICATORE DI EFFICACIA	Aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici (istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico)	TARGET	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009)
PROGRAMMA D201	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO. Comprende le iniziative tese a valorizzare e incrementare la capacità di innovazione delle imprese e delle istituzioni nella provincia di Lucca, a diffondere una cultura dell'innovazione e della tutela della proprietà intellettuale, a favorire la partecipazione a progetti di sviluppo condivisi tra istituzioni locali, Università, Centri servizi e imprese per la realizzazione di servizi e lo sviluppo di prodotti innovativi nei campi dell'ICT, della realtà virtuale, della tracciabilità, dei sistemi informativi, ecc..		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto D20101 Innovazione e proprietà industriale	Diffusione della cultura dell'innovazione, del trasferimento tecnologico, della tutela della proprietà intellettuale.	elaborazione proposta di un modello organizzativo camerale per il trasferimento tecnologico di medio periodo (3 anni), previa analisi delle modalità di intervento degli altri soggetti del territorio (associazioni di categoria, Lucense, IMT, Fondazione CRL ecc..) e preso atto delle attività in essere in regione Toscana, Unioncamere, Università, Poli di innovazione ecc...: entro giugno;	
		elaborazione di un accordo tecnico finalizzato alla costituzione di un tavolo di lavoro provinciale per la definizione delle priorità del TT e per il confronto sui risultati raggiunti	
		regolamento brevetti: integrazione del reg. con una linea di concessione contributi collegata al finanziamento regionale e finalizzata alla diffusione di un servizio di assistenza personalizzata per la valutazione economico-finanziaria dei brevetti, entro 30 giugno;	
		almeno 2 azioni di promozione del regolamento;	
		servizi di ricerca di anteriorità e di sorveglianza: incremento delle richieste rispetto al 2010 (tot. 49);	
		redazione di newsletter in materia brevettuale: almeno 2 invii.	
		rispetto della tempistica di conclusione della 1° fase del progetto di ricerca per l'animazione dei contenuti del Museo (giugno);	
		inaugurazione Museo entro ottobre.	
Progetto D20102 Innovazione, sviluppo economico e trasferimento tecnologico	Accrescere la conoscenza del sistema delle imprese sul tema dell'innovazione al fine di contribuire alla crescita della cultura dell'innovazione e indirettamente allo sviluppo economico del territorio	Accrescere la conoscenza del sistema delle imprese sul tema dell'innovazione al fine di contribuire alla crescita della cultura dell'innovazione e indirettamente allo sviluppo economico del territorio	
Budget 2011 Obiettivo strategico D2:		oneri proventi investimenti	€281,500,00 € 48,000,00 € 50.000,00

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO D3	SVILUPPARE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE PROVINCIALI		
INDICATORE DI EFFICACIA	Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese della provincia	TARGET	stesura di una proposta congiunta annuale con l'Amministrazione provinciale e previo il coinvolgimento di tutte le componenti economiche e istituzionali interessate. Ricerca di collaborazioni per la realizzazione delle iniziative previste.
INDICATORE DI EFFICACIA	Aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerale per l'internazionalizzazione		TARGET
PROGRAMMA D301	INTERNAZIONALIZZAZIONE. Comprende le azioni per lo sviluppo di strumenti informativi e di servizi a supporto dei processi di internazionalizzazione e il sostegno al programma di sviluppo dell'internazionalizzazione promosso da Lucca Promos.		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto D30101 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	Incrementare da parte delle imprese della provincia la conoscenza dei servizi per l'internazionalizzazione offerti e contribuire all'incremento del grado di penetrazione commerciale all'estero	Promozione dei servizi Sprint alle aziende mediante contatti diretti (visite in azienda o durante eventi): aumento aziende contattate direttamente rispetto al dato 2010 Aumento contatti indiretti (presenza ai seminari+quesiti) con imprese della provincia rispetto al dato 2010 Implementazione monitoraggio quesiti on line, sia relativamente al numero di quelli arrivati e risolti nell'anno (confronto 2008-2010), sia relativamente alla tempistica di risposta (confronto media annuale). Redazione, previa verifica dei servizi erogati da Sprint Toscana, ICE, Toscana Promozione, Gruppo Internazionalizzazione, di una proposta di incremento/miglioramento Sprint: entro maggio Predisposizione di una proposta di ipotesi progettuale per l'attivazione di un servizio di attrazione di investimenti dall'estero e di assistenza alle imprese del territorio per investimenti all'estero: entro luglio.	
Budget 2011 Obiettivo strategico D3:		oneri	€768,000,00
		proventi	€ 74,000,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' D	SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO D4	PROMUOVERE LE POLITICHE EUROPEE PER L'IMPRESA		
INDICATORE DI EFFICACIA	Incremento delle imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese	TARGET	confronto media 2010/2014 con media 2007/2009
INDICATORE DI OUTCOME	Favorire la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile	TARGET	consolidamento/aumento dei risultati conseguiti nel triennio precedente (2007-2009) da parte del tessuto imprenditoriale della provincia in termini di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi.
PROGRAMMA D401	L'IMPRESA NELL' EUROPA: CRESCITA, COMPETITIVITÀ E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE. Il programma intende sviluppare azioni volte a favorire il pieno posizionamento delle imprese locali nel mercato unico affiancandole nel processo di armonizzazione; diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, stimolando nelle imprese comportamenti ecocompatibili ed ecoinnovativi; promuovere le opportunità della società dell'informazione e dei vari programmi di finanziamento promossi a livello comunitario.		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto D40102 Programmi europei per le PMI	migliorare il livello di conoscenza delle opportunità derivanti dai programmi comunitari favorendone la partecipazione da parte delle imprese ed organismi vari locali, e, in linea con uno dei pilastri della strategia di Lisbona, stimolare la partecipazione diretta alle politiche della Commissione europea di particolare interesse.	P.A.C. Promozione contenuti e opportunità per gli operatori del settore - almeno 2 iniziative di comunicazione e diffusione info	
		P.A.C. Accreditamento Evento presso la DG Imprese della Commissione europea nell'ambito della Settimana europea delle PMI (Sme Week) su tematiche marketing ed etichettatura entro settembre	
		P.A.C. Organizzazione Evento Sme Week entro ottobre	
		Area Mediterranea (Proposta UE per un area mediterranea di libero scambio) organizzazione incontro informativo e di lancio delle opportunità per gli imprenditori con focus sulle normative tecniche per gli scambi con i vari Paesi individuati.	
		Rete Enterprise Europe Network N° 2 iniziative organizzate sotto la rete EEN per favorire lo sviluppo, il potenziale innovativo ed il processo di internazionalizzazione delle imprese locali.	
		Rete Enterprise Europe Network Promozione di almeno due campagne/panel di ascolto nell'ambito dell'iniziativa Ue "Your Voice"	
		Competitività, Innovazione e Ricerca Net Economy Aspetti legali/contrattualistica: organizzazione di almeno 2 giornate di approfondimento su casi pratici evidenziati dalle imprese (workshop/incontri one to one con l'esperto).	
		Competitività, Innovazione e Ricerca Net Economy Web Marketing - realizzazione di almeno 2 seminari	
		Programmi CIP – R&S Incontri e laboratori sui bandi comunitari di R&S/incontri bandi CIP - Tinnova e/o Lucense: almeno 2	
		Rete Progettazione Organizzazione/partecipazione ad almeno 5 riunioni con i soggetti della rete e report finale	
		Unico e competitività Aumento della media 2010-2011 dei contatti qualificati (presenze seminari, incontri specialistici, quesiti, risposte a specifiche campagne e alerting) rispetto alla media 2007/2009 (561)	
		Net Economy: almeno 2 seminari su tematiche e-business	

		<p>Competitività, innovazione e Ricerca: attività di alerting on line ai soggetti della rete provinciale di progettazione comunitaria e ad altri soggetti interessati: almeno 7</p> <p>Attività di alerting e assistenza a imprese, consorzi e associazioni di categoria: almeno 5 elaborazioni prodotte</p> <p>Segnalazione di notizie di particolare interesse per gli uffici camerale: almeno 7 alerting prodotte</p>
Progetto D40103 Sviluppo Sostenibile	<p>miglioramento del livello di conoscenza delle imprese delle opportunità derivanti dai programmi specifici e sensibilizzazione delle imprese ai temi della sostenibilità ambientale e del risparmio energetico.</p>	<p>Settimana Europea dell'Energia Sostenibile Realizzazione di 1 campagna di informazione e promozione su tematiche, iniziative, novità inerenti i temi dell'efficienza energetica e delle energie rinnovabili nell'ottica degli obiettivi della Campagna SEE , entro febbraio</p> <p>Settimana Europea dell'Energia Sostenibile Accreditazione di un evento specifico presso l'Agenzia della Commissione (EACI) entro marzo</p> <p>Settimana Europea dell'Energia Sostenibile Organizzazione evento, nell'ambito del progetto Cinema e della Campagna Sustainable Energy Europe, entro il 15 aprile</p> <p>Settimana Europea dell'Energia Sostenibile Stesura di un report finale per la valutazione dei risultati</p> <p>Campagna di promozione dei servizi Sitcam Presentazione servizi nell'ambito dei seminari tecnici - report</p> <p>Campagna di promozione dei servizi Sitcam Promozione attraverso il sito e comunicazioni personalizzate ai soggetti potenzialmente interessati - report</p> <p>Promozione ecosostenibilità Incontri di approfondimento su temi della normative e dei requisiti tecnici finalizzati alla riduzione del consumo energetico (Ecodesign, Iso 16001 ecc): almeno 2</p>
Budget 2011 Obiettivo strategico D4:		<p>oneri € 62,000,00</p> <p>proventi € 32,800,00</p> <p>investimenti € 0,00</p>

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO		
OBIETTIVO STRATEGICO E1	SVILUPPARE LE PRODUZIONI AGROALIMENTARI TIPICHE DELLA PROVINCIA E LA LORO VALORIZZAZIONE		
INDICATORE DI EFFICACIA	Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto per la promozione del territorio provinciale nell'ottica di privilegiare gli interventi di promozione integrata	TARGET	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale
PROGRAMMA E101	AGROALIMENTARE TIPICO E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO. Comprende iniziative mirate a favorire la diffusione di una cultura di qualità all'interno delle filiere agroalimentari tipiche della provincia di Lucca, attraverso il sostegno dei programmi di adesione alle certificazioni europee (DOC, IGP, DOP), la costituzione di marchi collettivi, la diffusione di sistemi di tracciabilità agroalimentare, il controllo sulla qualità della filiera vitivinicola della provincia.		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto E10101 Certificazione e promozione qualità dei prodotti a denominazione	Adeguamento alla normativa comunitaria sull'organizzazione comune del mercato prevista dalla L. 20/02/2006 per l'effettuazione di ulteriori prove chimiche. Valorizzazione produzioni agroalimentari per favorire la loro commercializzazione e garantire una maggiore tutela del consumatore. Sensibilizzare le imprese, il mondo della distribuzione dei prodotti agroalimentari e in generale l'opinione pubblica sull'importanza della certificazione di qualità come vantaggio competitivo	CONTROLLI ERGA OMNES: Avvio, gestione e conclusione delle pratiche con il MIPAAF per la dismissione dell'attività di controllo vino a favore di TCA entro marzo. CONTROLLI ERGA OMNES: Definizione di nuove procedure con TCA per l'attività della Commissione di degustazione vino della CCIAA di Lucca entro 30 gg dalla presa in carico della funzione di controllo da parte di TCA. Gestione panel olio: potenziamento organico degustatori entro settembre.	
Budget 2011 Obiettivo strategico E1:		oneri	€ 54.300,00
		proventi	€ 18.500,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' E		VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO	
OBIETTIVO STRATEGICO E2	SOSTENERE LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE CULTURALI E AMBIENTALI DEL TERRITORIO COME FATTORE DI SVILUPPO ECONOMICO		
INDICATORE DI OUTCOME	Progettazione di eventi promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio, definiti come progetti di promozione integrata (prodotti agroalimentari tipici, artigianato tradizionale, commercio, turismo, cultura ecc...), anche congiuntamente con territori limitrofi che integrino le specificità locali	TARGET	progettazione e attuazione di almeno 3 iniziative di promozione integrata
PROGRAMMA E201	AZIONI DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO. Comprende le azioni di promozione integrata del territorio, dei Centri commerciali naturali, dell'agroalimentare, dell'artigianato tradizionale sui mercati nazionali e internazionali. Le attività sono finalizzate alla definizione di una identità del territorio, mediante realizzazione di iniziative proprie o compartecipazioni a iniziative di terzi e alla valorizzazione economica delle risorse turistiche, paesaggistiche, ambientali e culturali della provincia (valorizzazione del territorio, centri commerciali naturali, aree montane e svantaggiate, etc.).		
AREA DIRIGENZIALE	PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto E20101 Iniziative proprie e di contributi di promozione di produzioni tipiche e tradizionali	Contribuire alla promozione efficace delle produzioni tipiche e tradizionali di qualità con azioni integrate e sinergiche con gli altri soggetti del territorio evitando la polverizzazione degli interventi, nonché supportare le piccole e micro imprese del settore agroalimentare e dell'artigianato tradizionale a promuovere le produzioni di qualità sul mercato interno.	Progettazione e prima sperimentazione del nuovo sistema di gestione semplificata delle istruttorie contributi;	
		Modifica del regolamento concessione contributi per armonizzarlo con la gestione delle richieste dei CCN entro aprile;	
		Prosecuzione attività progetto lucca card: gestione nei termini delle attività previste (seminari, presentazione e firma protocolli etc.) - report finale;	
		Prosecuzione attività progetto lucca card: gestione amministrativa del progetto al FP 2007/2008 (richiesta proroga eventuale e rendicontazione nei termini del Regolamento);	
		Prosecuzione attività progetto lucca card: presentazione di un nuovo progetto al FP 2009.	
		Presentazione di uno studio di fattibilità, con la collaborazione di almeno un altro soggetto pubblico, relativo ad un evento nuovo scelto anche tra i format presentati nell'anno 2010: entro giugno.	
		Ricognizione dei prodotti grafici di promozione turistica e/o del territorio realizzati nel 2010 dalle APT, verifica eventuali carenze per il 2011 e predisposizione di una proposta di intervento in partecipazione con altri soggetti pubblici: entro aprile.	
Budget 2011 Obiettivo strategico E2:	oneri	€ 668.800,00	
	proventi	€ 129.500,00	
	investimenti	€ 30.000,00	

PRIORITA' E	VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO		
OBIETTIVO STRATEGICO E3	GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE STORICO		
INDICATORE DI EFFICACIA	Costituzione di un archivio, cartaceo e digitale, per imprese storiche lucchesi	TARGET	archivio, cartaceo e digitale, per almeno 5 imprese storiche lucchesi
PROGRAMMA E301	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE E DEL TESSUTO IMPRENDITORIALE. Comprende l'ampliamento del patrimonio documentale storico dell'Ente mediante la costituzione di una sezione, cartacea e digitale, costituita dagli archivi di imprese storiche lucchesi: in tale ambito si provvederà all'organizzazione logistica necessaria, all'acquisizione degli archivi di imprese e alla predisposizione di consulenze alle imprese attive interessate alla ricostruzione della propria identità mediante il riordino del proprio archivio. A tal fine si renderà necessaria anche la riorganizzazione dell'archivio di deposito di Carraia sia in considerazione di una temporanea necessità di destinare parte degli spazi al materiale afferente agli archivi di imprese, sia per una più corretta suddivisione fra il materiale destinato allo scarto e quello destinato alla conservazione permanente.		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto E30101 Creazione dell'archivio di imprese storiche lucchesi	Recupero e valorizzazione della memoria di importanti imprese lucchesi, nell'ambito della più generale promozione dell'economia lucchese	Definizione di un metodo di lavoro per la ricerca, selezione, acquisizione, inventariazione e archiviazione della documentazione di imprese cessate (in collaborazione con l'ufficio Politiche economiche)	
		Acquisizione dell'archivio di almeno un' impresa	
		Inventariazione materiale relativo e trasmissione dello stesso per l'implementazione del sito Lucca Imprese di Tradizione e di Successo nella sezione inerente le imprese cessate	
		Supporto all'ufficio Statistica per l'individuazione e successiva acquisizione della documentazione delle imprese ancora in vita (report finale)	
Budget 2011 Obiettivo strategico E3:		oneri	€ 2.000,00
		proventi	€ 0,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' F		ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE	
OBIETTIVO STRATEGICO F1		VALORIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA	
INDICATORE DI EFFICACIA	organizzazione di percorsi informativi triennali orientati verso soggetti pubblici e privati, al fine di illustrare la disponibilità dei dati economico statistici camerali e di recepire ulteriori esigenze	TARGET	organizzazione di percorsi informativi triennali
INDICATORE DI EFFICACIA	Acquisizione di un ruolo di trait d'union tra le esigenze provenienti da soggetti pubblici e privati e un gruppo di lavoro preposto allo studio di nuove modalità informative a supporto delle politiche di programmazione e sviluppo del territorio.	TARGET	Acquisizione di un ruolo di trait d'union
PROGRAMMA F101	L'INFORMAZIONE ECONOMICO-STATISTICA E LA SUA DIFFUSIONE. Comprende sia le iniziative volte ad aumentare l'accessibilità e fruibilità dei dati statistici organizzati attraverso la creazione di nuove banche dati user friendly, sia mediante la messa in linea, con accesso al pubblico delle richieste evase dallo Sportello di informazione statistica, cui attingere per la soddisfazione di ulteriori analoghe richieste. Si prevede inoltre, l'organizzazione di un percorso informativo triennale orientato verso soggetti pubblici e privati interessati ai dati economici, con il contestuale recepimento di ulteriori richieste, la cui evasione prevede anche l'ausilio di soggetti del mondo accademico e della ricerca. Infine, comprende le attività di collaborazione con l'ISTAT per l'espletamento dei Censimenti.		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011		Risultati attesi	Indicatore
Progetto F10101 Diffusione più efficace dell'informazione economica		1) Migliore conoscenza delle opportunità e delle criticità del contesto territoriale a sostegno di azioni di intervento. 2) Miglioramento dell' efficacia ed efficienza nei processi operativi finalizzati all' informazione economica statistica, anche grazie all'ottimizzazione degli standard definiti nei processi di svolgimento delle attività. 3) Migliore diffusione delle informazioni economiche sui punti di forza e sulle specificità produttive del territorio, attraverso la storia delle imprese che rappresentano la tradizione e il successo del tessuto produttivo	Definizione di un primo gruppo di stakeholder stabilmente interessati all'informazione economica, formalizzato in un verbale di riunione da effettuare entro novembre; Realizzazione di "Linee guida" relative alla standardizzazione delle procedure dell'ufficio per raggiungere le performance definite; Coordinamento di tutte le operazioni necessarie: contatti con le Associazioni di categoria per la determinazione delle imprese longeve interessate alla presenza nel sito "Lucca imprese di tradizione e di successo" report degli esiti Coordinamento di tutte le operazioni necessarie: realizzazione di un evento di presentazione
Budget 2011 Obiettivo strategico F1:		oneri	€ 20.000,00
		proventi	€ 0,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' F		ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE	
OBIETTIVO STRATEGICO F2		VALORIZZAZIONE DELL'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO NUOVE MODALITÀ INTERPRETATIVE E NUOVI STRUMENTI	
INDICATORE DI EFFICACIA	Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere	TARGET	Qualificazione dei contenuti degli osservatori in essere: Osservatori congiunturali – manifatturiero, commercio, artigianato - Osservatorio bilanci
INDICATORE DI EFFICACIA	Osservatorio Centri Commerciali Naturali (estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine)	TARGET	estensione della metodologia ad altri territori e proposta del prodotto ad altri soggetti, quale progetto pilota di indagine
INDICATORE DI EFFICACIA	Impianto di nuovi Osservatori (es. Osservatorio Prezzi e tariffe e Osservatorio del Credito)	TARGET	Impianto di nuovi Osservatori
PROGRAMMA F201	L'OSSERVAZIONE ECONOMICA ATTRAVERSO STUDI ED ANALISI. Comprende le attività di studio attraverso il mantenimento e/o miglioramento degli osservatori e delle analisi in essere, oltre all'implementazione di nuovi strumenti di analisi		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011		Risultati attesi	Indicatore
Progetto F20101 Nuova lettura e implementazione degli Osservatori a regime		Realizzazione di un nuovo strumento per una più puntuale ed efficace conoscenza dei punti di forza e di debolezza del sistema economico provinciale. Realizzazione di un prodotto più rispondente alle esigenze delle imprese, degli istituti di credito e dei soggetti pubblici sugli andamenti economico finanziari delle società di capitale.	revisione critica delle informazioni comprensiva di una nuova classificazione dei dati e riesame dei contenuti: report di sintesi delle modifiche e novità; validazione del Segretario Generale in accordo con la P.O. realizzazione aggiornamento Osservatorio Bilanci e messa a regime del prototipo di analisi realizzato nel 2010, con nuovi focus e sezioni di approfondimento realizzazione dell'evento presentazione dati (entro giugno).
Budget 2011 Obiettivo strategico F2:		oneri	€84.000,00
		proventi	€13.600,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' F		ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE	
OBIETTIVO STRATEGICO F3		CONSOLIDARE IL RUOLO DELL'ENTE COME PROPOSITORE E PARTNER DI POLITICHE DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE NEGOZIATA	
INDICATORE DI EFFICACIA	Garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata partecipando con progetti propri anche in collaborazione con altri enti	TARGET	partecipazione con progetti propri anche in collaborazione con altri enti
INDICATORE DI EFFICACIA	Monitorare i piani e programmi regionali e locali nonché i principali piani nazionali ed europei al fine sia di individuare risorse per iniziative camerale che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerale	TARGET	Monitoraggio
INDICATORE DI EFFICACIA	Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerale al processo di definizione degli stessi	TARGET	Monitoraggio
PROGRAMMA F301	SUPPORTO ALLA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE. Riguarda le iniziative tese a consolidare il ruolo attivo della Camera di Commercio nella definizione dei nuovi atti di programmazione locale, nella gestione del PASL e nel sostegno a progetti di ricerca economica sulla Provincia di Lucca; le attività volte ad acquisire e diffondere informazioni sugli atti di programmazione regionale e locale e sui principali piani nazionali ed europei per permettere di individuare sia risorse per iniziative camerale che stimoli e suggerimenti per nuovi progetti camerale; azioni per migliorare l'informazione sugli interventi anticrisi in atto o programmati dai vari soggetti affinché non solo il sistema economico ne venga a conoscenza e ne possa usufruire ma siano forniti spunti d'azione ai soggetti preposti alla programmazione degli interventi;		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto F30101 Monitorare il procedimento di elaborazione dei nuovi piani e programmi regionali e locali al fine di supportare e coordinare le Associazioni di Categoria e gli organi camerale al processo di definizione degli stessi	Migliorare la diffusione della conoscenza sui principali atti di programmazione regionale, sviluppare sinergie tra progettazione camerale e piani regionali, nazionali, comunitari, garantire la presenza e la visibilità dell'ente ai tavoli di programmazione territoriale negoziata	rivisitazione pagine sito camerale inerenti le politiche economiche entro giugno realizzazione di almeno una campagna crm per la diffusione della newsletter Programmando aumento del 20% del numero di iscritti alla newsletter Programmando rispetto al dato 2010 (n. 140 iscritti - dato 2010) Studio del Programma Nazionale di Riforma e suo confronto con il Programma Pluriennale - report finale Comunicazione eventuali criticità all'Ufficio Programmazione e controllo entro settembre. Partecipazione a riunioni/forum convocate dalla Provincia e aggiornamento costante del Segretario generale Monitoraggio ed aggiornamento delle schede camerale/lucca intec del pasl secondo il cronoprogramma della Provincia/Regione - invio delle schede e delle comunicazioni nei tempi richiesti.	
Budget 2011 Obiettivo strategico F3:	oneri	€ 10.000,00	
	proventi	€ 0,00	
	investimenti	€ 0,00	

PRIORITA' F		ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE	
OBIETTIVO STRATEGICO F4	MANTENERE LA FUNZIONE DI IMPULSO ACQUISITA E RICONOSCIUTA NEL TEMPO VERSO GLI ENTI DI PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE-URBANISTICA, DI CONCERTO CON LE CATEGORIE ECONOMICHE		
INDICATORE DI EFFICACIA	Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.	TARGET	Fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico, garantire il funzionamento del comitato infrastrutture e del portale sulle infrastrutture.
INDICATORE DI EFFICACIA	Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro	TARGET	Consolidare il ruolo della Camera come punto d'incontro per favorire lo scambio di posizioni e di interessi tra i vari soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale ed urbanistica coinvolgendo anche gli enti locali, gli ordini professionali tecnici ed altro
INDICATORE DI EFFICACIA	Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale in collaborazione con il sistema camerale	TARGET	Sviluppare il portale sulle infrastrutture su scala regionale
PROGRAMMA F401	INFRASTRUTTURE ED ASSETTO DEL TERRITORIO – MONITORAGGIO E COORDINAMENTO. Riguarda le iniziative volte a mantenere la funzione di impulso, acquisita e riconosciuta nel tempo, verso gli enti di programmazione territoriale-urbanistica, di concerto con le categorie economiche: fornire tempestivamente elementi conoscitivi agli organi camerali in tema di infrastrutture e di impatto economico dello sviluppo urbanistico e garantire il funzionamento del comitato infrastrutture.		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto F40101 Azioni di studio sull'impatto economico delle infrastrutture e di coordinamento delle associazioni di categoria sugli strumenti di pianificazione territoriale	Miglioramento nella diffusione delle conoscenze in materia di infrastrutture, acquisizione di strumenti e di studi utili a migliorare l'elaborazione degli strumenti di pianificazione territoriale nonché a facilitare le scelte in materia di infrastrutture, rafforzamento del ruolo della Camera di Commercio nel coordinamento delle associazioni di categoria sulle tematiche inerenti le infrastrutture e la pianificazione territoriale	creazione sezione trail per Lucca e suo allestimento entro settembre	
		realizzazione delle attività previste dal progetto e rendicontazione del medesimo nei tempi previsti.	
		pubblicazione delle notizie relative ai procedimenti di revisione del PT? ? selezionati sul portale infrastrutture entro 7 gg dalla conoscenza	
		aggiornamento costante dell'area riservata del portale ed apertura di forum in essa per favorire la redazione di documenti unitari da parte del comitato infrastrutture - report finale.	
Budget 2011 Obiettivo strategico F4:		oneri	€68.000,00
		proventi	€27.200,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' G	COMUNICAZIONE		
OBIETTIVO STRATEGICO G1	RENDERE PIÙ EFFICACE LA COMUNICAZIONE ESTERNA		
INDICATORE DI QUALITA'	ottenimento della certificazione di 2° livello di accessibilità del sito Internet da parte del CNIPA (Centro nazionale per Informatica nella Pubblica Amministrazione), relativa alla qualità delle informazioni e dei servizi erogati sul sito	TARGET	certificazione di 2° livello
INDICATORE DI EFFICACIA	realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.	TARGET	realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali.
INDICATORE DI QUALITA'	Incremento dell'indice sintetico di customer satisfaction (obiettivo a valenza trasversale)	TARGET	confronto indice medio 2009 con indice medio 2011)
INDICATORE DI QUALITA'	CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma	TARGET	confronto numero totale di errori nell'invio anni 2010-2014 /totale numero campagne 2010 - 2014 < totale numero di errori nell'invio anni 2007-2009 /totale numero campagne 2007 - 2009)
PROGRAMMA G101	<p>COMUNICAZIONE ESTERNA. Comprende le iniziative volte sia al rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale organismo di servizio che intende svolgere nei riguardi del sistema economico locale un ruolo di attore di sviluppo del territorio sia, a renderla omogenea e distintiva attraverso soluzioni di comunicazione integrata. Comprende, inoltre, la realizzazione di indagini periodiche di ascolto degli utenti: i destinatari dei servizi rivestono, infatti, un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e in quest'ottica la realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction consentirà di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.</p>		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
<p>Progetto G10101 2a comunicazione esterna integrata.</p>	<p>Tramite l'integrazione delle varie forme di comunicazione ed il loro coordinamento complessivo si tenderà a valorizzare l'impatto che ognuna delle singole modalità potrebbe raggiungere se vista unicamente in modo autonomo.</p>	<p>realizzazione indagini</p> <p>applicazione Linee guida per i siti web PA e del progetto di gestione univoca predisposto nel 2010: proposta del processo di gestione univoca entro marzo</p> <p>applicazione Linee guida per i siti web PA e del progetto di gestione univoca predisposto nel 2010: avvio operatività gestione univoca entro 10 giorni dall'approvazione della proposta da parte del SG</p> <p>applicazione Linee guida per i siti web PA e del progetto di gestione univoca predisposto nel 2010: riorganizzazione menu di navigazione, contenuti del sito e miglioramento della chiarezza: report finale sull'attività svolta.</p> <p>applicazione Linee guida per i siti web PA e del progetto di gestione univoca predisposto nel 2010: riorganizzazione sezione trasparenza entro aprile</p> <p>applicazione Linee guida per i siti web PA e del progetto di gestione univoca predisposto nel 2010: pubblicazione dei documenti nella sezione trasparenza entro 2 gg. dall'invio da parte dell'ufficio competente</p>	
Budget 2011 Obiettivo strategico G1:	oneri	€35.000,00	
	proventi	€ 0,00	
	investimenti	€ 0,00	

PRIORITA' G	COMUNICAZIONE		
OBIETTIVO STRATEGICO G2	MIGLIORAMENTO E INCREMENTO DELLE CONOSCENZE E DEL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE SULL'ATTIVITÀ CAMERALE		
INDICATORE DI EFFICACIA	Rinnovo della intranet camerale	TARGET	Rinnovo della intranet camerale: struttura organizzativa e interfaccia grafica
INDICATORE DI OUTPUT	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet	TARGET	Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet
INDICATORE DI OUTPUT	Incremento dell'indice sintetico di indagine di soddisfazione della intranet	TARGET	confronto indice medio 2009 con indice medio 2011
PROGRAMMA G201	COMUNICAZIONE INTERNA. Riguarda le iniziative volte a garantire la massima circolarità delle informazioni, con metodi e linguaggi moderni, ad accrescere le conoscenze, il coinvolgimento e il senso di responsabilità del personale.		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto G20101 Ea comunicazione interna attraverso la Intranet	miglioramento della comunicazione interna e relativa riduzione dei tempi necessari alla ricerca delle informazioni utili alla attività lavorativa della struttura	incremento grado di soddisfazione complessivo intranet: + 0,5 rispetto al valore ottenuto nell'indagine 2009 (dato 2009: 4,9)	
		implementazione pagine trasversali su almeno 3 argomenti fruibili da tutti	
Budget 2011 Obiettivo strategico G2:	oneri	€ 10.000,00	
	proventi	€ 0,00	
	investimenti	€ 0,00	

PRIORITY H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO		
OBIETTIVO STRATEGICO H1	RENDERE LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PIÙ ADERENTE ALLE ESIGENZE ATTUALI E LA COLLOCAZIONE E GLI APPORTI INDIVIDUALI PIÙ ARMONIOSI		
INDICATORE DI EFFICACIA	rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera	TARGET	rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera
INDICATORE DI OUTPUT	realizzare, con cadenza almeno triennale, la rilevazione dei fabbisogni formativi, elaborare il Piano di formazione ed attuare le attività programmate	TARGET	realizzazione
INDICATORE DI QUALITÀ	verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte ed individuare soluzioni ad eventuali criticità emerse	TARGET	realizzazione
INDICATORE DI OUTPUT	realizzare la revisione delle categorie professionali del personale e verificare/aggiornare la banca dati curriculare	TARGET	realizzazione
PROGRAMMA H101	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA. Riguarda iniziative tese ad analizzare criticamente l'attuale modello organizzativo della Camera, anche facendo riferimento ad altre esperienze, per arrivare a una revisione organizzativa, ad aggiornare le categorie professionali del personale, sulla base di realtà ed esigenze attuali, a monitorare le competenze professionali presenti nell'Ente (banca dati curriculum), a rilevare i fabbisogni formativi e ad attuare i programmi di formazione continua del personale camerale, anche attraverso la trasmissione di competenze all'interno dell'Ente		
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011		Risultati attesi	Indicatore
Non sono previsti progetti			
Budget 2011 Obiettivo strategico H1:		oneri	€ 0,00
		proventi	€ 0,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITY H	VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO		
OBIETTIVO STRATEGICO H2	MIGLIORARE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO		
INDICATORE DI QUALITÀ	incremento dell'indice sintetico di people satisfaction . (Obiettivo a valenza trasversale)	TARGET	confronto indice 2009 con indice 2013
PROGRAMMA H201	IDENTITÀ E BENESSERE. Comprende iniziative tese a sviluppare la condivisione dei valori camerale tra il personale e a creare condizioni di lavoro più motivanti, attraverso anche l'individuazione e l'attuazione di soluzioni organizzative per fare fronte alle criticità più significative, emerse dalle indagini di benessere organizzativo		
AREA DIRIGENZIALE	AMMINISTRAZIONE E PERSONALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011		Risultati attesi	Indicatore
Progetto H20101 Benessere organizzativo: percorsi di miglioramento		Rafforzare l'identità e il senso di appartenenza all'Ente; accrescere il benessere organizzativo, nella consapevolezza che un buon clima interno è fondamentale per lavorare meglio . Recupero produttività e riduzione sprechi di tempo, aumento del benessere organizzativo.	realizzazione di almeno 2 azioni di miglioramento predisposizione degli atti preparatori per l'avvio della sperimentazione del telelavoro, in collaborazione con il gruppo di lavoro Funzioni Informatiche, entro 2 mesi dalla decisione del Dirigente dell'area Anagrafica
Budget 2011 Obiettivo strategico H2:		oneri	€ 0,00
		proventi	€ 0,00
		investimenti	€ 0,00

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO		
OBIETTIVO STRATEGICO I1	ASSICURARE L'AUTONOMIA OPERATIVA DEL PERSONALE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO		
INDICATORE DI QUALITÀ	Miglioramento continuo del grado di formazione degli addetti al servizio dell'utenza	TARGET	raggiungimento del livello buono come percezione del livello di preparazione del personale allo sportello da parte dell'utenza
PROGRAMMA I101	CONDIVIDERE LA CONOSCENZA. Comprende iniziative tese a migliorare il sistema di "knowledge management", e la condivisione delle conoscenze per la formazione continua degli addetti dell'area anagrafico certificativa		
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto I10101 Strumenti di "knowledge management".	Miglioramento della formazione degli addetti, maggiore celerità formazione nuovi addetti e personale flessibile in uffici interessati, miglioramento informazione fornita all'utenza e in definitiva della qualità del servizio, omogeneizzazione delle procedure, minore dispersione di tempo nella gestione dell'istruttoria e quindi maggiore celerità nella conclusione dei procedimenti, tempestività nell'aggiornamento del call center Registro Imprese dovuta ad una gestione più omogenea e standardizzata delle procedure	Entro maggio: elaborazione e messa in linea di cartelle informatiche che, per ciascuna criticità tecnica o giuridica, indichino come evolve l'istruttoria, con allegati anche i fac simile di preavvisi di rifiuto e la comunicazione di rifiuto. Aggiornamento entro il 30-10-2011	
		revisione/aggiornamento del sito camerale con riferimento alla sezione dedicata al Registro delle Imprese (relazione sulle attività intraprese)	
		Entro il aprile: elaborazione della raccolta di orientamenti vigenti in tema di requisiti di impresa artigiana.	
		revisione/aggiornamento del sito camerale con riferimento alla sezione dedicata all'Albo delle Imprese Artigiane (relazione sulle attività intraprese)	
		Entro aprile: elaborazione di una procedura per l'effettuazione di controlli a campione sui requisiti professionali per Mediatori ed Agenti e Rappresentanti	
Budget 2011 Obiettivo strategico I1:	oneri	€	0,00
	proventi	€	0,00
	investimenti	€	0,00

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO		
OBIETTIVO STRATEGICO I2	ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RAZIONALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI		
INDICATORE DI EFFICACIA	adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge	TARGET	rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...
INDICATORE DI EFFICACIA	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali	TARGET	revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali
PROGRAMMA I201	<p>ATTUAZIONE DEI NUOVI ADEMPIMENTI NORMATIVI E RIORGANIZZAZIONE</p> <p>Per l'Area Anagrafico certificativa comprende tutte le iniziative per la tempestiva e puntuale messa a regime dei nuovi adempimenti introdotti da disposizioni normative con particolare attenzione agli aspetti qualitativi, all'informazione all'utenza e alla semplificazione e omogeneizzazione delle procedure. In particolare, per l'Area Anagrafico certificativa l'azione riguarderà l'adeguamento dei processi interni in fase di prima applicazione delle modifiche alla Legge 241/90; l'applicazione delle modifiche normative in materia di sicurezza degli impianti; la revisione delle procedure interne in seguito all'emanazione del regolamento di attuazione regionale in materia di artigianato con il conseguente rafforzamento delle funzioni amministrative attribuite in materia alle CCIAA (inclusa l'adozione di nuove procedure informatiche e l'attivazione di nuovi rapporti con l'Istituto previdenziale).</p> <p>Per l'Area Amministrazione e Personale il programma riguarda la prosecuzione dell'applicazione delle manovre di contenimento della spesa pubblica (e relativi monitoraggi), nonché delle novità normative in materia fiscale, tributaria, contributiva, contabile, di gestione del personale e degli appalti pubblici. Comprenderà, altresì, iniziative tese alla ricerca di soluzioni tempestive ed originali per l'applicazione in sede decentrata dei nuovi CCNL del personale e della dirigenza, delle riforme della pubblica amministrazione, l'adozione del nuovo regolamento di organizzazione e la revisione altri regolamenti. Rientreranno nel programma anche le azioni inerenti l'applicazione e l'evoluzione normativa in materia di privacy e sicurezza informatica.</p> <p>Per l'Area del Segretario generale, il programma riguarda l'attuazione dei nuovi adempimenti normativi e la riorganizzazione: dovranno essere prontamente recepite le novità relative alla disciplina del sistema camerale e dei procedimenti amministrativi, adottando le necessarie modifiche allo statuto e ai regolamenti camerali;</p>		
AREA DIRIGENZIALE	ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO SEGRETARIO GENERALE AMMINISTRAZIONE E PERSONALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore	
Progetto I20101 Miglioramento performance efficacia/efficienza del servizio	applicazione puntuale e tempestiva dei nuovi adempimenti normativi riduzione dell'incidenza delle pratiche in regolarizzazione mantenimento standard già qualitativamente eccellenti circa la percentuale di evasione delle pratiche nei termini, nonostante la protocollazione automatica delle pratiche in entrata e quindi il prevedibile maggior numero di rifiuti formali. riduzione del rischio di errori nella gestione dell'istruttoria maggiore autonomia e motivazione del personale	Riduzione tempi di gestione regolarizzazioni: n. 9 monitoraggi su gestione sospesi (escluso mesi di luglio, agosto e settembre). Proposta di riorganizzazione al dirigente entro un mese dall'entrata in vigore del regolamento di attuazione del D. Lgs.59/2010 Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea. Risultato atteso: 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2011) Riduzione del 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2010 (n. pratiche al 20-01-2011 pari a 92): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto). Riduzione tempi gestione regolarizzazioni: tempo medio sospensione pratiche per il Gruppo Ri e rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione) Consolidamento competenze in materia di SISTRI (trasferimento competenze con approfondimento di eventuali criticità): partecipazione addetti ad un corso di approfondimento sulle criticità ed evoluzione SISTRI . Tutoraggio nuovo addetto: Valutazione da parte del Dirigente in collaborazione con CS e RU, raggiungimento grado di autonomia da parte del nuovo addetto ufficio RI sulle procedure individuate entro 15 gg dalla sua assunzione pari a "pienamente autonomo" (nella seguente scala: autonomia inadeguata, parzialmente autonomo, pienamente autonomo, superiore alle aspettative) Tempo medio di evasione delle pratiche assegnate al Gruppo artigianato. Risultato atteso: 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2011) Tempo medio di evasione delle pratiche assegnate al Gruppo SCIA . Risultato atteso: 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2011)	

		<p>Riduzione tempi di gestione delle regolarizzazioni: il tempo medio di sospensione delle pratiche per il Gruppo Artigianato non deve essere superiore a 12 gg.(fonte: Monitoraggio - Durata media sospensione)</p> <p>Riduzione tempi di gestione delle regolarizzazioni: il tempo medio di sospensione delle pratiche per il Gruppo SCIA non deve essere superiore a 15 gg. (fonte: Monitoraggio - Durata media sospensione)</p> <p>Tutoraggio nuovo addetto: Valutazione da parte del Dirigente in collaborazione con il CS e RU, raggiungimento grado di autonomia da parte del nuovo addetto ufficio Gruppo Artigianato sulle procedure individuate entro 15 gg dalla sua assunzione pari a "pienamente autonomo" (nella seguente scala: autonomia inadeguata, parzialmente autonomo, pienamente autonomo, superiore alle aspettative)</p> <p>n. 1 riunione formazione addetti Registro Imprese in tema Sistri entro 30.06.2010</p> <p>predisposizione proposta di riorganizzazione al dirigente entro un mese dall'entrata in vigore del regolamento di attuazione del D. Lgs.59/2010</p> <p>N. domande di iscrizione controllate entro 30 gg (anziché nel termine di legge pari a 60 gg.). Risultato atteso: almeno 98% (Rilevazione manuale)</p> <p>Assenza di ritardi nella pubblicazione degli elenchi dei protesti (Fonte: Lista pratiche evase REPR)</p> <p>predisposizione ed eventuale attuazione del piano di riorganizzazione in occasione dell'entrata in vigore del regolamento previsto dalla direttiva servizi in materia di albi e ruoli.</p>
<p>Progetto I20102 Continuazione azioni di riorganizzazione delle attività presso la sede di Viareggio e attivazione nuovi servizi</p>	<p>Aumentare i servizi erogati presso la sede distaccata di Viareggio-Versilia mediante l'attivazione in via ordinaria delle attività di conciliazione.</p> <p>Migliorare la competitività delle imprese mediante la creazione di ulteriori canale di accesso ad informazioni specifiche inerenti procedure, finanziamenti, agevolazioni e formazione, rivolti alle imprese.</p> <p>Migliorare la visibilità della sede sul territorio valorizzando le relazioni con i soggetti istituzionali e/o promozionali. Aumentare il benessere organizzativo degli addetti alla sede anche mediante il miglior utilizzo della postazione polivalente.</p>	<p>realizzazione di almeno 10 incontri di conciliazione;</p> <p>partecipazione ad attività formative connesse - report finale.</p> <p>attivazione sperimentale del servizio previa partecipazione ad un incontro aperto anche ai Consorzi per illustrare le nuove informazioni reperibili sul sito camerale - report entro giugno sul numero e tipologia degli incontri effettuati.</p> <p>realizzare almeno 6 interviste mirate.</p> <p>relazione, al 31.07.2011 di un report sulla sperimentazione.</p> <p>partecipazione ad almeno 3 giornate;</p> <p>partecipazione ad almeno il 70% delle riunioni degli organismi attivati.</p> <p>report sulla produzione di materiale e relazione sul suo utilizzo entro il 30.09.2011.</p> <p>relazione sull'uso della postazione polivalente al 31.10.2011.</p> <p>realizzazione della giornata informativa entro il 20.12.2011.</p>

<p>Progetto I20105 Revisione organizzazione ufficio segreteria e protocollo e adeguamento alla normativa camerale e sulla trasparenza</p>	<p>Adeguamento alla normativa vigente e di prossima emanazione, con particolare riferimento a quella in materia di trasparenza e alla riforma del sistema camerale</p>	<p>Definizione, in collaborazione con il capo servizio di un nuovo modello organizzativo delle funzioni e competenze dell'ufficio Segreteria e protocollo anche tramite confronti con almeno tre Camere: analisi criticità e proposta di un nuovo modello più funzionale</p>
		<p>Predisposizione proposta di Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;</p> <p>Revisione 'Albo on line anche alla luce dell'eventuale nuovo sistema di gestione degli Atti in collaborazione con il gruppo Funzioni Informatiche - report finale.</p> <p>Elaborazione di un manuale ad uso dell'ufficio segreteria per la gestione delle partecipate</p> <p>Revisione dello Statuto entro 120 gg. dall'entrata in vigore dei regolamenti di attuazione della riforma della l. 580/93, previo confronto e definizione di una proposta comune con il sistema camerale</p>
<p>Progetto I20106 Miglioramento della gestione dei documenti</p>	<p>Miglioramento dell'efficienza nella comunicazione esterna e nella gestione interna dei documenti</p>	<p>Qualificazione di n. 1000 nominativi (aggiornamenti e nuovi inserimenti)</p>
		<p>Definizione di una soluzione organizzativa alternativa al rinnovo del contratto di noleggio affrancatrice e proposta della sua eventuale adozione con individuazione delle criticità</p> <p>Monitoraggio giornaliero dei ritorni postali, accertamento delle motivazioni della mancata consegna (con specifica del n. ritorni /numero tot. spedizione), per l'area promozionale escluso l'ufficio Marchi e Brevetti.</p> <p>Definizione di una proposta per l'ottimizzazione del sistema di consegna dei fax in collaborazione con il gruppo Funzioni informatiche entro giugno</p> <p>Test di applicazione della nuova procedura entro settembre</p>
<p>Progetto I20107 Gestione degli acquisti nel rispetto dei nuovi adempimenti previsti dalla normativa sulle procedure di acquisizione di beni e servizi e del contenimento della spesa pubblica</p>	<p>L'analisi delle nuove normative sulle modalità di acquisizione di beni e servizi/tracciabilità dei pagamenti e l'elaborazione di linee di indirizzo comuni consentirà una applicazione uniforme e ragionata delle normative in tutto l'Ente, tenendo conto delle nostre specificità. L'eventuale maggior ricorso alle convenzioni Consip permetterà di migliorare economicamente le attuali condizioni contrattuali, mediante verifica preventiva dell'economicità di ogni singolo contratto proposto da Consip; tale comportamento oltre a produrre economie di spesa significa risparmi di tempo sulle procedure di selezione delle imprese. In sintesi il fine è quello di individuare modalità applicative delle norme che consentano di massimizzare l'efficienza, l'economicità e la trasparenza della gestione camerale.</p>	<p>realizzazione tutte attività entro luglio</p>
		<p>Presentazione piano di azione su modalità controlli entro 15 febbraio</p> <p>relazione finale sul rispetto dei limiti</p> <p>Presentazione piano di azione con indicazione tempistica: entro febbraio;</p> <p>stipula contratti entro le scadenze dei precedenti</p> <p>Diffusione linee azione entro febbraio 2011, in collaborazione con ufficio ragioneria con riferimento alle modalità di controllo sul c/c da utilizzare per i pagamenti</p> <p>Gestione fatture: rispetto termine di 30 giorni per il pagamento delle fatture (in collaborazione con Ufficio Ragioneria e gruppo Funzioni Informatiche). Nel commento indicare il numero fatture registrate e controllate (C.I.G. - D.U.R.C. D.A.)</p> <p>N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1. Nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute</p> <p>Mantenimento/miglioramento funzionalità immobili camerale in uso: prima proposta soluzione entro 30 gg dalla definizione dell'esigenza (per interventi significativi)</p> <p>Aggiornamento annuale dell'inventario entro il termine di approvazione del Bilancio di esercizio. Nel commento specificare le modalità di acquisizione dati (XAC o altro) e il n. matricole inventario assegnate nel 2011</p>

<p>Progetto I20108 Riforma Pubblica Amministrazione e trasparenza - Contenimento spese 2011</p>	<p>Applicazione normative individuando le modalità più efficienti, efficaci e trasparenti anche verso l'esterno</p>	<p>Piano di azione per individuare modalità controlli: entro 15 febbraio (in collaborazione con uff. Personale)</p> <p>Relazione finale sul rispetto dei limiti (in collaborazione con uff. Personale)</p> <p>Partecipazione individuazione tempi massimi di erogazione servizi principali e periodicità relativi monitoraggi da pubblicare sul sito: entro 1 mese dalla scelta dei servizi (Piano trasparenza)</p> <p>Relazione conclusiva sul rispetto dei tempi di erogazione dei servizi/periodicità monitoraggi</p> <p>relazione su eventuali miglioramenti apportati ai report, come da Piano delle performance e in accordo con l'Ufficio Programmazione e controllo</p> <p>Piano di azione entro marzo, con la collaborazione dell'ufficio Diritto annuale</p> <p>relazione conclusiva sulle soluzioni adottate</p> <p>Gestione fatture: rispetto termine di 30 giorni per il pagamento delle fatture (in collaborazione con Ufficio Provveditorato e gruppo Funzioni informatiche). Nel commento indicare il numero fatture pagate e quelle con verifica pendenze Equitalia</p> <p>Erogazione contributi: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 sul 100% dei contributi</p> <p>Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura dell'obiettivo n. 1</p> <p>Pagamento oneri tributari, fiscali e contributivi e produzione relative denunce: nei rispettivi termini (report finale con dettaglio tipologie e assenza sanzioni)</p> <p>Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie)</p>
<p>Budget 2011 Obiettivo strategico I2:</p>	<p>oneri proventi investimenti</p>	<p>€ 8.000,00 € 0,00 € 8.000,00</p>

PRIORITA' I	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO		
OBIETTIVO STRATEGICO I3	AVERE UNA COSTANTE TENSIONE VERSO L'ECCELLENZA QUALITATIVA DEI SERVIZI		
INDICATORE DI EFFICACIA	Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente (obiettivo a valenza trasversale)	TARGET	dall'analisi dei dati deve risultare una tendenza al miglioramento per almeno il 90% dei procedimenti/processi monitorati.
INDICATORE DI EFFICACIA	miglioramento della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale	TARGET	per la riscossione spontanea: confronto tra la media delle percentuali di riscossione del triennio 2007-2009 e quella del quinquennio 2010-2014; per la riscossione coattiva: confronto tra la media delle percentuali di riscossione dei ruoli emanati nel triennio 2007-2008-2009 con quella dei ruoli emanati negli anni 2010-2014
INDICATORE DI EFFICACIA	miglioramento patrimonio in essere	TARGET	adozione dell'80% delle soluzioni in chiave di sostenibilità ambientale ritenute opportune per l'Ente
INDICATORE DI EFFICACIA	mantenimento degli oneri di funzionamento del centro Servizi Generali	TARGET	max +5% rispetto al 2009, accrescendo la qualità e la sostenibilità ambientale degli acquisti;
INDICATORE DI EFFICACIA	adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni	TARGET	adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione in generale dei flussi cartacei ed il miglioramento della circolazione interna di dati e informazioni
INDICATORE DI EFFICACIA	adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia	TARGET	adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia
INDICATORE DI EFFICACIA	Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate	TARGET	realizzazione
INDICATORE DI EFFICACIA	adeguamento compiti e ruolo di supporto in modo tempestivo e qualitativamente eccellente, in occasione delle richieste e/o della realizzazione di specifici progetti ad opera degli utenti interni	TARGET	adeguamento
PROGRAMMA I301	<p>MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE ATTIVITÀ CORRENTI. Per l'Area Anagrafica certificativa il programma comprende tutte quelle iniziative volte a realizzare un miglioramento qualitativo del servizio reso, quali: il rigoroso rispetto dei tempi di evasione (anche per le pratiche artigiane e degli albi), la riduzione dei sospesi e della tempistica di gestione delle regolarizzazioni, l'impostazione di sistemi di rilevazione della qualità dei dati. Per l'Area Amministrazione e Personale il programma comprende iniziative volte a gestire gli acquisti dell'ente nell'ottica dell'efficienza e dell'efficacia, unite alla sostenibilità ambientale. Comprende inoltre tutte le possibili azioni volte all'automatizzazione dei flussi, con passaggio dal cartaceo alle forme di documentazione telematica (es. mandato e reversale elettronici, gestione fattura elettronica), nonché le azioni di razionalizzazione e snellimento dei processi per recuperare efficienza (es. pagamento fornitori, razionalizzazione architettura rete informatica, diffusione e applicazione principi organizzazione snella) e le azioni volte al miglioramento dei servizi e alla gestione e condivisione delle informazioni e delle conoscenze (es. standardizzazione procedure in genere, modalità imputazione costi/ricavi, diffusione dati contabili analitici, facilitazione/unificazione accessi banche dati, individuazione standard qualitativi per i clienti, miglioramento reportistica contabile in senso lato – competenza e cassa). Il programma comprenderà anche ogni possibile azione volta al monitoraggio e al miglioramento della riscossione spontanea - nell'ottica di costruzione di un rapporto di collaborazione con il contribuente - e della riscossione coattiva. Per l'Area del Segretario generale la governance delle società partecipate acquisisce nel tempo maggiore peso politico ed economico per l'Ente, pertanto è necessario costituire un unico punto di riferimento normativo e gestionale che, in un'ottica di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione camerale, garantisca risposte tempestive e puntuali, migliorando il percorso già intrapreso nel passato. Trasversalmente a tutte le Aree, in un'ottica di valorizzazione del metodo di "approccio trasversale", teso a promuovere la interoperabilità tra le Aree e gli Uffici, nell'attuazione di progetti di particolare rilievo strategico per l'Ente, il programma comprende le azioni di adeguamento dei compiti e di riorganizzazione interna al fine di garantire il necessario supporto in occasione delle richieste e/o della realizzazione di specifici progetti ad opera degli altri uffici camerali</p> <p>CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE CAMERALE. Il programma comprenderà tutti gli interventi di valorizzazione degli immobili e di manutenzione delle dotazioni, comprese quelle impiantistiche ed informatiche, con attenzione agli aspetti della sostenibilità ambientale, in particolare verifica/miglioramento delle prestazioni energetiche. Comprenderà anche i possibili miglioramenti in ordine alla gestione dell'inventario</p>		
AREA DIRIGENZIALE	TUTTE		

QUADRO OPERATIVO		
Progetti 2011	Risultati attesi	Indicatore
Progetto I30101 Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni inerenti il personale	Recupero produttività, razionalizzazione del lavoro e riduzione sprechi di tempo	stipula dei contratti individuali per i dipendenti che ancora non l'hanno firmato e stesura dei contratti di lavoro entro un mese da assunzioni e/o modifiche nel rapporto di lavoro per personale a tempo determinato e a tempo
		redazione di un manuale di gestione dei fascicoli personali
		sistemazione di almeno 20 fascicoli personali
		razionalizzazione gestione informazioni condivise con ufficio Ragioneria, previo confronto con i colleghi - report finale
		incontro con ufficio Ragioneria per illustrare i principi della organizzazione snella e 5S.
		predisposizione di un piano di azione, con i tempi indicativi, entro il 4/3/2011
		realizzazione del 100% delle attività indicate nel piano
		Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale e categorie protette (report finale con dettaglio tipologie)
		Fornitura mensile dati inerenti le presenze del personale per Camera di Commercio, Lucca Promos, Lucca Intec, cooperativa Nuovi Orizzonti, Infocamere: entro il 15 del mese successivo al mese di lavoro che viene pagato
		Pubblicazione sul sito camerale, entro il 10 di ogni mese, dei dati presenza e assenza del personale Camera. Da monitorare tempi altri adempimenti trasparenza per eventuale implementazione
		Invio all'Inpdap delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 3 mesi dalla loro richiesta (visto che riguarda anche il personale cessato, la frequenza e l'onerosità). Nel commento specificare numero e tipologia pratiche
		Processo di valutazione delle prestazioni: rispetto della tempistica concordata con i dirigenti e con l'ufficio Programmazione (per le parti di competenza)

<p>Progetto I30103 Implementazione e razionalizzazione funzionalità informatiche</p>	<p>virtualizzazione delle postazioni in prospettiva porterà dei benefici per quanto riguarda la gestione delle postazioni camerali con risparmi in termini di consumo (energia elettrica e hardware) e di manutenzione nonché un maggiore controllo sulla sicurezza dei dati; passaggio al Voip della sede di Viareggio porterà ad una completa integrazione della sede distaccata con quella principale. Gestione più flessibile e personalizzabile delle funzionalità del centralino (segreterie, messaggi ecc. ecc.) e costi ridotti a zero per le telefonate con la sede principale; passaggio ad una condivisione delle risorse di stampa dovrebbe portare dei benefici in termini di costi; risparmio sui costi per l'adeguamento delle licenze; migliore flessibilità nell'utilizzo delle apparecchiature multimediali all'interno di sale che non hanno attrezzature fisse</p>	<p>Piano di azione entro 28 febbraio, con indicazione dei tempi;</p> <p>Realizzazione di tutte le attività previste previa verifica con Segretario Generale</p> <p>Piano di azione entro 15 febbraio, con indicazione dei tempi;</p> <p>Realizzazione di tutte le attività previste previa verifica con Segretario Generale</p> <p>N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute)</p> <p>Gestione fatture: rispetto termine di 30 ovvero 60 (Infocamere) giorni per il pagamento delle fatture (in collaborazione con Uffici Ragioneria e Provveditorato). Nel commento indicare il numero di fatture registrate e la tipologia di controlli (C.I.G. - D.U.RC. - D.A.)</p> <p>Gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta</p>
<p>Progetto I30104 Azioni per il miglioramento dell'efficienza nelle attività contabili, anche attraverso l'automazione delle procedure.</p>	<p>Aumento efficienza interna e razionalizzazione attività .</p>	<p>Piano di azione con definizione tempi entro 4 marzo 2011</p> <p>Realizzazione attività previste e relazione conclusiva su miglioramenti apportati, anche a livello individuale.</p> <p>Incontro con Ufficio personale per acquisizione conoscenza principi organizzazione snella</p> <p>Realizzazione attività entro settembre 2011.</p> <p>Relazione a consuntivo su investimenti effettuati e relativi proventi maturati.</p>
<p>Progetto I30106 Azioni per migliorare gestione diritto annuale</p>	<p>Maggior sostegno all'utenza, miglioramento della riscossione spontanea, controlli attività del concessionario Equitalia, maggiori risorse liquide per l'Ente e maggiori possibilità di riscossione dei ruoli</p>	<p>Piano di azione entro 11/02/2011</p> <p>Realizzazione 100% attività previste</p> <p>Attivazione verifiche presso Equitalia per almeno 180 posizioni (data notifica - documentazione procedure esecutive - motivazione assenza procedure esecutive - motivazione spese)</p> <p>Analisi di almeno il 30% (da verificare dopo le prime risposte di Equitalia) delle posizioni per cui pervenuta risposta (esame, inserimento in banca dati, rilevazione eventuali criticità)</p> <p>Emanazione ruolo diritto 2009 entro 31.12.2011</p> <p>Riesame in autotutela entro 30 giorni dalla richiesta di sgravio della cartella esattoriale (con monitoraggio dei tempi effettivi).</p> <p>Gestione contenzioso: esito positivo per almeno il 70% delle sentenze delle Commissioni Tributarie comunicate nell'anno</p> <p>Incassi da sollecito 2011 (su diritto omesso 2010 - circa 11.300 imprese sollecitate): almeno il 10% del credito al 31/12/2010 (dato da consuntivo). Nel commento specificare le azioni fatte per aumentare l'efficacia del sollecito.</p> <p>Evasione risposte all'utente per e-mail entro 3gg dalla richiesta</p>

<p>Progetto I30202 Revisione del patrimonio esistente in chiave di sostenibilità ambientale e sicurezza</p>	<p>La realizzazione del 100% di tutte le azioni collegate al miglioramento delle prestazioni energetiche sia per la sede di Lucca che di Viareggio consentirà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - migliorare il rendimento energetico degli immobili/impianti con benefici in termini di benessere interno; - ridurre l'impatto sull'ambiente circostante in termine di emissione di sostanze inquinanti; - contenere e razionalizzare gli oneri correnti favorendo il contenimento della spesa pubblica. 	<p>Revisione progetto 2010 entro 15 marzo 2001</p> <hr/> <p>Completamento degli interventi ritenuti prioritari</p> <hr/> <p>Definizione degli eventuali interventi migliorativi per la sede di Viareggio, con indicazione dei tempi, dei costi di realizzazione e benefici in termini economici e di rispetto per l'ambiente con riferimento alla parte edile (ad esempio: le facciate sono caratterizzate da ampie vetrature fonte di dispersione di energia sia in termini di riscaldamento che condizionamento): maggio 2011.</p> <hr/> <p>Realizzazione di tutti gli interventi ritenuti prioritari</p> <hr/> <p>Elaborazione di proposte alternative funzionali al processo decisionale: ristrutturazione/vendita/altra soluzione entro aprile 2011</p>						
<p>Budget 2011 Obiettivo strategico I3:</p>		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">oneri</td> <td style="text-align: right;">€ 12.000,00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">proventi</td> <td style="text-align: right;">€ 0,00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">investimenti</td> <td style="text-align: right;">€ 105.000,00</td> </tr> </table>	oneri	€ 12.000,00	proventi	€ 0,00	investimenti	€ 105.000,00
oneri	€ 12.000,00							
proventi	€ 0,00							
investimenti	€ 105.000,00							

PRIORITA' I		INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO	
OBIETTIVO STRATEGICO I4		MIGLIORARE IL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE	
INDICATORE DI EFFICACIA	revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"	TARGET	revisione
INDICATORE DI EFFICACIA	report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente e tempestiva attuazione di eventuali azioni correttive	TARGET	report annuale
INDICATORE DI EFFICACIA	Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera	TARGET	implementazione
PROGRAMMA I401	SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO. Comprende le iniziative tese a razionalizzare l'intero processo di pianificazione/programmazione delle attività dell'ente in un'ottica di "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA", ad implementare sistemi di monitoraggio integrato del budget direzionale degli obiettivi connessi, ad attivare un sistema di monitoraggio annuale degli obiettivi strategici pluriennali per monitorare l'efficacia dell'azione camerale, in linea con il dettato normativo. Infine, con lo scopo di migliorare la sinergia fra l'azione camerale e quella delle società controllate, il programma comprenderà anche l'implementazione di un sistema di programmazione e controllo, sul modello di quello camerale, nella suddette società.		
AREA DIRIGENZIALE	SEGRETARIO GENERALE		
QUADRO OPERATIVO			
Progetti 2011		Risultati attesi	Indicatore
Progetto I40101 Adeguamento del processo di programmazione e controllo alle novità introdotte dalla riforma Brunetta		La sistematizzazione delle procedure relative al ciclo delle performance e la ricerca di strumenti informatici che supportino adeguatamente il sistema assicurerà il progressivo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate all'utenza in quanto una buona analisi di cosa si è fatto e come lo si è fatto e, soprattutto cosa è andato a buon fine e cosa no (e perché), è il miglior supporto che una struttura di controllo strategico possa fornire ai propri organi di governo per meglio definire le politiche e i programmi dell'Ente.	elaborazione proposta di "Ciclo di gestione della performance" entro gennaio
			elaborazione proposta di "Sistema di misurazione e valutazione della performance" entro gennaio
			elaborazione proposta di "Piano triennale delle performance" entro metà aprile
			prima impostazione sperimentale di una proposta di "Relazione sulla performance" entro giugno
			revisione/implementazione schede tecniche di programmazione e di report a supporto del Ciclo di gestione della performance in linea con quanto previsto dalla normativa, dalle delibere Civit e nel rispetto delle linee guida elaborate dall'Unione
			elaborazione report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sull'andamento dei risultati strategici pluriennali e proposta motivata di eventuali modifiche da apportare agli obiettivi strategici
			elaborazione report operativi alla Giunta a cadenza semestrale
			realizzazione cartella condivisa, nella intranet camerale, in cui reperire ogni informazione, schema, documento o report utile relativo al ciclo di gestione della performance
		invio dati report bench entro i termini richiesti	
Progetto I40102 Sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera		Implementare un sistema di programmazione e controllo sul modello di quello camerale anche nelle società controllate dalla Camera, permetterà di avere un'analisi complessiva dei risultati che il "sistema Camera di Lucca" riuscirà a conseguire.	Implementazione dei monitoraggi interperiodali e della reportistica sui risultati Lucca Promos
			Definizione proposta di obiettivi 2012 correlata alle relative risorse
			Proposta di RPP 2012 Camera integrata con attività Lucca Promos
Budget 2011 Obiettivo strategico I4:		oneri	€ 8.400,00
		proventi	€ 0,00
		investimenti	€ 0,00

4.3 La mappatura dei processi

Nell'ambito dell'obiettivo trasversale che annualmente viene assegnato a tutta la struttura l'Ente ha individuato alcuni procedimenti/procedure sui quali garantisce all'utenza determinati livelli di servizio (definiti con i tempi dichiarati) ricercando contestualmente economie di gestione.

Il monitoraggio sui risultati raggiunti verificato mediante indicatori di efficacia/efficienza avviene a cadenza annuale ed incide sul grado di raggiungimento dell'obiettivo trasversale.

Nel corso del 2011, come ogni anno, la Camera partecipa al progetto di benchmarking tra le Camere della Toscana (che oltre alle dieci Camere toscane include anche le Camere di Venezia e Padova), che per quest'anno prevede un nuovo modulo relativo all'implementazione di un sistema di mappatura dei processi condiviso tra tutte le Camere partecipanti. Al termine del progetto, si procederà quindi ad implementare il presente documento con la mappatura dei processi definitiva.