

Relazione sulla performance 2011

giugno 2012

in conformità al
D. Lgs. n. 150/2009



Camera di Commercio
Lucca



Presentazione

La Relazione sulla Performance, prevista all'art. 10 del Decreto Brunetta n. 150/2009, costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance.

L'obiettivo di questo documento, è quello di evidenziare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi strategici ed operativi programmati e alle risorse impiegate nel corso del 2011, sottolineando anche gli eventuali scostamenti rilevati.

Una trattazione resa possibile dal fatto che in materia di programmazione e controllo, nel corso degli anni si è cercato da un lato di assegnare obiettivi precisi e misurabili attraverso parametri di valutazione oggettivi, e dall'altro sono state sviluppate ulteriormente le modalità di controllo interno utili non solo alla rilevazione di eventuali criticità, ma anche a tracciare in modo sempre più puntuale l'andamento dell'attività camerale.

Questa Relazione, infatti, è il risultato di un'integrazione tra diversi strumenti di monitoraggio, dal software di monitoraggio costante dei progetti operativi, ai report del controllo di gestione, alle relazioni per la valutazione dei dirigenti, al sistema di benchmarking tra le Camere della Toscana integrato da alcune Camere del Veneto, Umbria ed Emilia Romagna.

Mettendo tali dati a sistema si è cercato di offrire una lettura delle realizzazioni compiute dall'Ente a più livelli: strategico, operativo e sul fronte della soddisfazione degli utenti.

Questo documento testimonia l'impegno della Camera di Lucca a favorire sempre più la cultura della trasparenza e della massima apertura, al fine di rafforzare la relazione con le imprese e di valorizzare il merito e la professionalità dei dipendenti camerale.

Il Presidente
Dr. Claudio Guerrieri

INDICE

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder		
1.1 Il contesto esterno	<u>pag.</u>	<u>6</u>
1.2 La Camera di Commercio di Lucca		
1.2.1 Le risorse umane	<u>pag.</u>	<u>9</u>
1.2.2 Le risorse finanziarie	<u>pag.</u>	<u>12</u>
1.2.3 Le strutture territoriali	<u>pag.</u>	<u>16</u>
1.2.4 I servizi resi e gli utenti serviti	<u>pag.</u>	<u>19</u>
1.3 Il Piano delle performance 2011-2013 – i risultati raggiunti, le criticità, le opportunità	<u>pag.</u>	<u>23</u>
2. L'albero della performance	<u>pag.</u>	<u>24</u>
2.1 Gli obiettivi strategici – risultati 2011	<u>pag.</u>	<u>26</u>
2.2 Gli obiettivi di Ente – risultati 2011	<u>pag.</u>	<u>29</u>
Gli obiettivi individuali del Segretario generale – risultati 2011	<u>pag.</u>	<u>30</u>
Gli obiettivi individuali del Dirigente dell'Area Amministrazione e personale – risultati 2011	<u>pag.</u>	<u>30</u>
Gli obiettivi individuali del Dirigente dell'Area Anagrafico certificativa e regolazione del mercato – risultati 2011	<u>pag.</u>	<u>31</u>
Gli obiettivi individuali del Dirigente dell'Area Promozione e sviluppo per le imprese – risultati 2011	<u>pag.</u>	<u>31</u>
3. Profilo economico finanziario: risorse, efficienza, economicità	<u>pag.</u>	<u>32</u>
4. Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere	<u>pag.</u>	<u>34</u>
4.1 Il contesto interno	<u>pag.</u>	<u>34</u>
4.2 Il contesto esterno	<u>pag.</u>	<u>36</u>
5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	<u>pag.</u>	<u>37</u>
5.1 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance	<u>pag.</u>	<u>38</u>

1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder

1.1 Il contesto esterno

Una breve analisi del contesto esterno di riferimento, permette di comprendere meglio lo scenario nel quale si è sviluppata l'azione della Camera di commercio di Lucca tesa alla realizzazione dei propri obiettivi strategici volti alla soddisfazione delle aspettative dei propri stakeholder.

Le principali dinamiche di cui bisogna tenere conto si muovono su un duplice fronte:

- le variabili economiche;
- gli interventi normativi (sia quelli alla base della programmazione 2011 che quelli intervenuti nel corso dell'anno).

Le variabili economiche: la demografia delle imprese e i cambiamenti nel tessuto imprenditoriale locale

Il 2011 si chiude con un bilancio negativo per il sistema imprenditoriale lucchese, che nell'ultimo anno ha dimostrato, a seguito della crisi che ha investito l'economia mondiale, una sensibile inversione di tendenza nella solidità del tessuto imprenditoriale locale: dopo la variazione positiva del 2010 pari a +0,6%, nel 2011 infatti si è assistito ad un rallentamento nella crescita dello 0,8%¹.

	2009	2010	2011
Imprese registrate	45.226	45.536	45.196
Imprese attive	39.560	39.563	39.314

Le imprese che si sono iscritte nel 2011 sono 2.974 mentre quelle che hanno cessato la propria attività sono 3.333, portando lo stock complessivo a 39.314 imprese attive, con un'incidenza della componente artigiana che si attesta al 36% del tessuto produttivo provinciale, rimanendo più o meno stabile nel triennio 2009-2011 (36,9% e 36,4% rispettivamente le quote sul totale imprese 2009 e 2010).

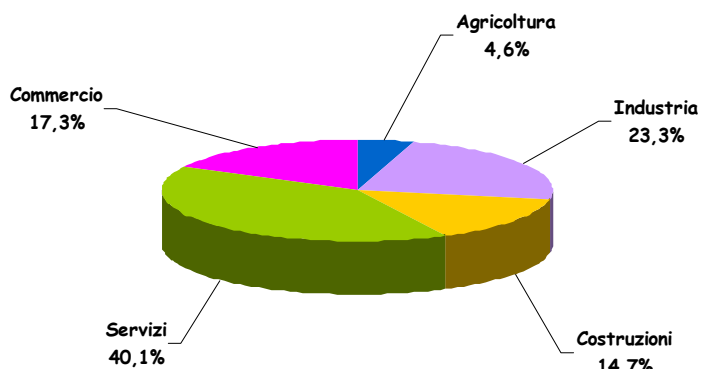
Tra il 2009 e il 2011, in termini assoluti, si è assistito ad una contrazione sia in termini di imprese registrate sia in termini di imprese attive: rispettivamente 30 e 246 unità in meno.

DINAMICHE SETTORIALI

Sul fronte settoriale, le imprese lucchesi evidenziano significative differenze: mentre il *terziario* registra una notevole crescita in termini di numero di imprese attive pari a 390 unità in più nel 2011 rispetto al 2009 (+1,7% in termini tendenziali), l'*industria in senso stretto*, le *costruzioni* e l'*agricoltura* evidenziano performance meno favorevoli, con flessioni rispettivamente del -3,9%, -1,7% e -5,8%.

Le attività economiche, all'interno del comparto dei servizi, che mostrano gli incrementi più di rilievo sono le *agenzie di viaggio e di noleggio* (+12,4%), la *sanità privata* (+14,5%), l'*istruzione privata* (+10%), le *attività immobiliari* (+4,9%) e le *attività di alloggio e ristorazione* (+4,4%). Di contro, le perdite più ingenti vengono registrate nei *trasporti* (-6,1%) e nel *complesso delle attività manifatturiere* (-4,1%) all'interno delle quali la *produzione di mobili, in legno e non*, (-12,4%), la *produzione di metallo e prodotti in metallo* (-7,9%) e il *settore lapideo* (-6,7%) rappresentano i settori che subiscono le contrazioni maggiori nel biennio considerato.

¹ Il tasso di sviluppo è dato dal rapporto fra il saldo delle imprese iscritte e cessate ed il numero di imprese registrate all'inizio dell'anno espresso in percentuale.



A fine 2011 il sistema produttivo locale della provincia di Lucca risulta costituito da 39.314 imprese attive, operanti per il 40,1% nel comparto dei servizi, per il 17,3% nel commercio, per il 23,3% nell'industria, per circa il 15% nelle costruzioni e, per il restante 4,6%, nell'agricoltura.

L'artigianato chiude l'anno in passivo, con un saldo demografico che a fine 2011 evidenzia un calo pari a 447 unità rispetto al 2009 e vede scendere la propria consistenza a 14.159 imprese attive.

	2009	2010	2011
Imprese artigiane attive	14.606	14.405	14.159

Rispetto al 2009 il numero delle cessazioni totali appare in diminuzione (1.297 cessazioni nel 2011 contro le 1.394 del 2009), ma nel contempo si registra un calo delle iscrizioni nei due anni di 190 unità.

FORMA GIURIDICA

Dall'analisi della forma giuridica emerge come le società di capitale, che rappresentano il 17,7% delle imprese attive nella provincia di Lucca, evidenzino nel 2011 rispetto al 2010 una crescita pari al 2,5%, variazione che in termini assoluti si traduce con l'aumento di 168 unità. Positiva, ma decisamente inferiore al risultato delle società di capitale, la variazione delle "altre" imprese (cooperative, società consortili, ecc.) pari allo 0,2%.

In flessione sia le società di persona (-1,1%) che le imprese individuali (-1,4%), categorie a cui appartengono rispettivamente quasi il 21% e il 60% delle imprese attive del territorio.

PRODUZIONE INDUSTRIALE – SINTESI ANNUALE

Nel 2011 la produzione industriale lucchese delle imprese manifatturiere è rimasta pressoché stabile (+0,4%) dopo la debole ripresa avutasi nel 2010 (+3,7%). L'andamento più preoccupante si è manifestato nell'ultima parte dell'anno quando la produzione ha subito una flessione del 3,5% dopo ben 6 trimestri di variazioni positive.

A livello settoriale, continua l'andamento positivo del settore della *carta* (+1,3%), dei *minerali non metalliferi* (+8,9%), della *meccanica* (+5,4%) e dell'*elettronica* (+1,0%); negativi gli andamenti della produzione per tutti gli altri comparti.

Gli interventi normativi

Tra i principali interventi normativi che hanno impattato sull'azione camerale nel corso del 2011 sono da elencare:

D. Lgs. n. 28/2010 – in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

La focalizzazione dell'azione camerale è avvenuta su un duplice binario, da un lato un'intensa attività informativa nei confronti della potenziale utenza al fine di far conoscere il servizio offerto e metterne in risalto i punti di forza; dall'altro un'attività formativa nei confronti dei propri conciliatori, a fine di aggiornarli sulle novità normative, di integrare la loro formazione per la conservazione o l'acquisizione dei requisiti per l'iscrizione nel Registro dei mediatori.

Legge n. 2/2009 – Dematerializzazione (Pec e firma digitale).

In vista della scadenza del 29 novembre 2011, termine entro cui tutte le società dovevano comunicare al Registro Imprese il proprio indirizzo PEC, la Camera di Lucca ha realizzato una campagna divulgativa (mailing alle imprese, pubblicità radio-televisiva ecc.), inoltre, per conto di tutte le Cciao toscane, ha realizzato la Guida alla comunicazione della Pec (in linea sul sito di Lucca dal 20 ottobre). Ha promosso la formazione/informazione su questo argomento anche nel corso dei seminari di ottobre/novembre sulla Comunicazione unica.

L. 136/2010 e D.Lgs. 187/2010 – Tracciabilità dei pagamenti.

L'intera struttura è stata coinvolta nella complessa procedura per il pagamento delle fatture, imposta dalla nuova normativa a garanzia della maggiore trasparenza dei pagamenti effettuati. Nonostante un iter particolarmente articolato e una fase iniziale abbastanza faticosa, la Camera è riuscita a garantire il pagamento delle fatture alle imprese mediamente in 36 giorni dalla data di arrivo della fattura.

D.Lgs. n. 150/09 – Ciclo di gestione della performance.

L'Ente ha pienamente applicato la riforma Brunetta approvando tutti i nuovi documenti richiesti, implementando al proprio interno il Ciclo di gestione della performance.

Decreto Ministro economia e finanze aprile 2011 - sulla codificazione gestionale degli incassi e dei pagamenti delle Camere di commercio – Sistema SIOPE

In vista dell'avvio obbligatorio, dal 2012, del Sistema SIOPE sui flussi di cassa, sono state impostate e completate le operazioni di adeguamento del piano dei conti con riferimento ai codici di incasso e pagamento Siope, operando una riclassificazione del bilancio, in particolare delle spese promozionali, ora suddivise per natura, rendendo, in questo modo possibile, l'attribuzione automatica dei codici Siope al momento dell'ordinativo di incasso/pagamento.

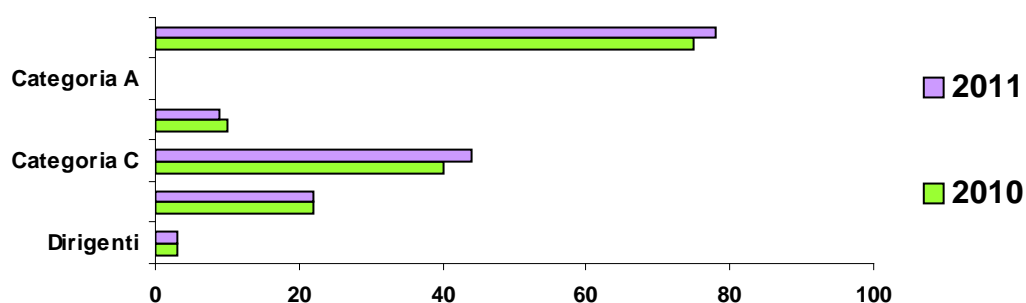
1.2 La Camera di Commercio di Lucca

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance 2011, si propone un quadro sintetico dei dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano la Camera di Commercio di Lucca.

L'obiettivo, ancora una volta, è quello di fornire informazioni rilevanti per l'interpretazione dei risultati raggiunti attraverso l'analisi dei dati riferiti alle seguenti variabili: il personale, le risorse finanziarie, le articolazioni territoriali, i servizi resi e gli utenti serviti.

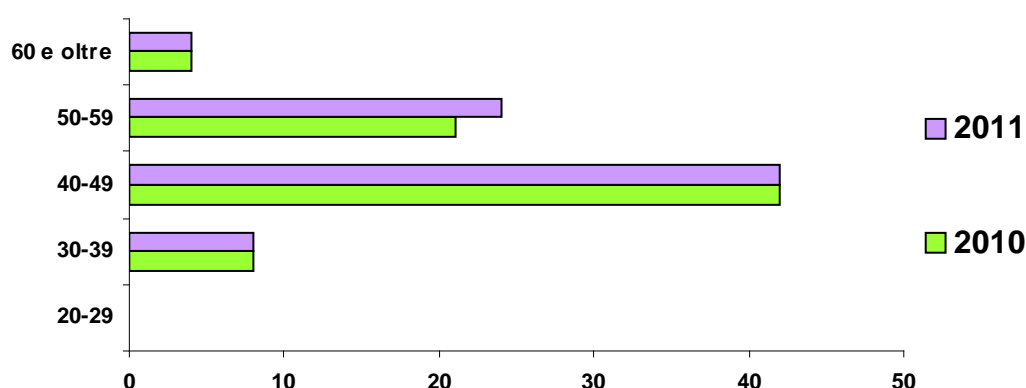
1.2.1 La Camera di Commercio di Lucca: le risorse umane

Composizione del Personale per qualifica professionale al 31 dicembre



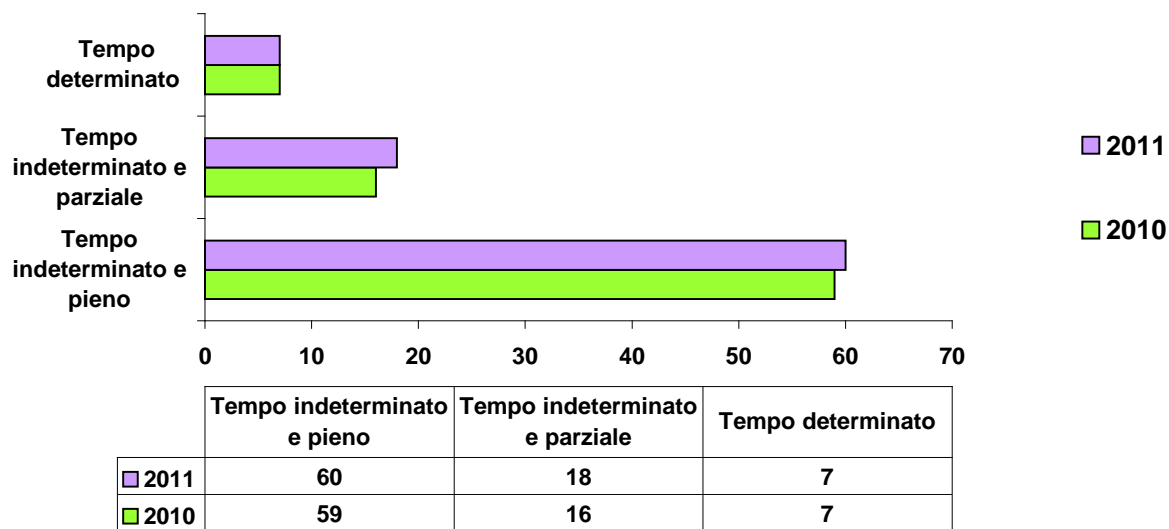
	Dirigenti	Categoria D	Categoria C	Categoria B	Categoria A	Totale
2011	3	22	44	9	0	78
2010	3	22	40	10	0	75

Composizione del Personale per Classe di età al 31 dicembre

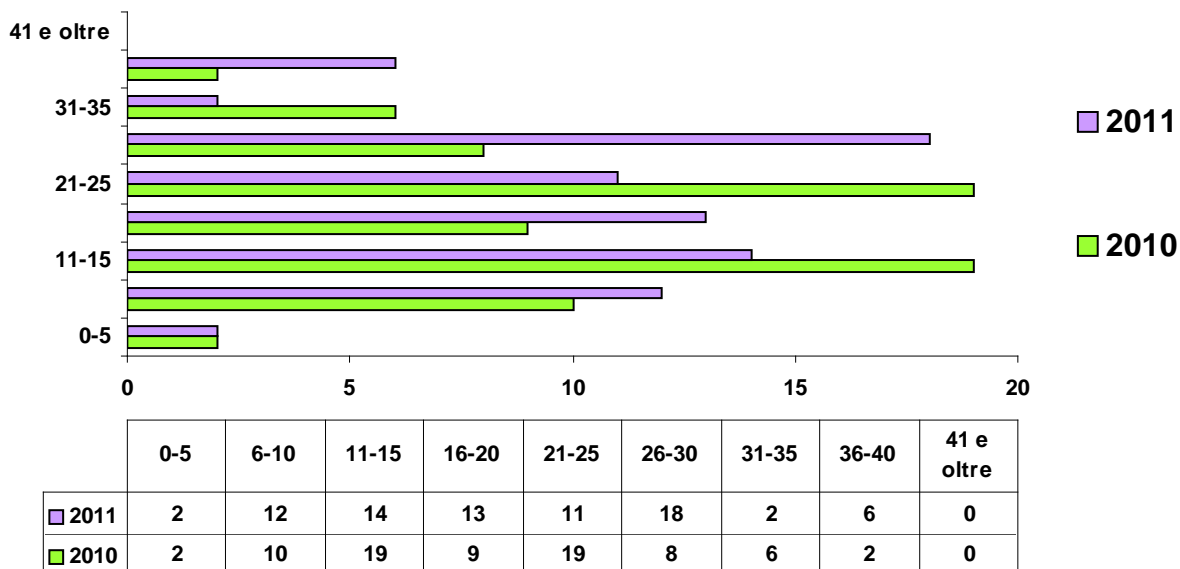


	20-29	30-39	40-49	50-59	60 e oltre
2011	0	8	42	24	4
2010	0	8	42	21	4

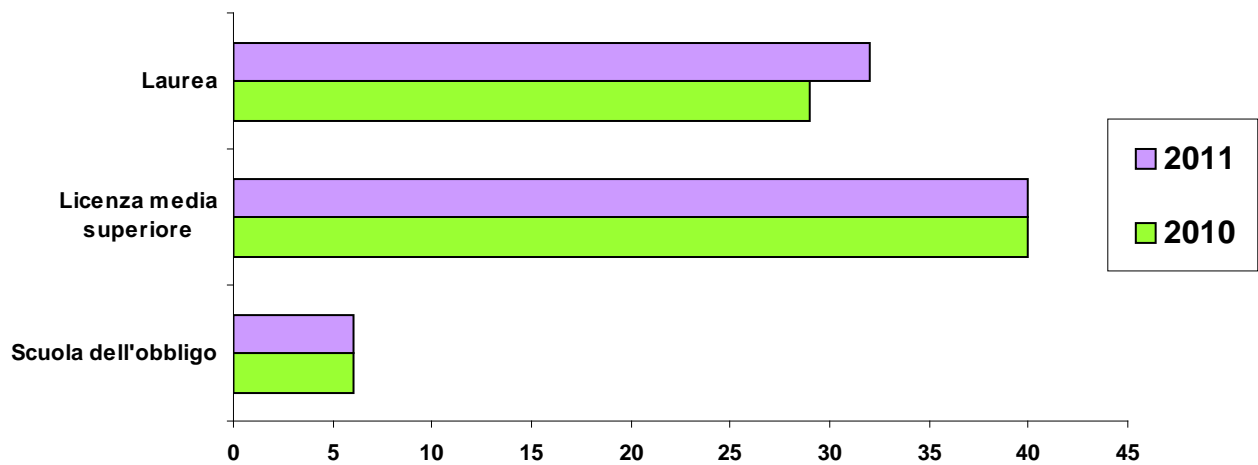
Composizione del Personale per tipologia contrattuale



Composizione del Personale per Anzianità di Servizio al 31 dicembre



Composizione del Personale per titolo di studio



	Scuola dell'obbligo	Licenza media superiore	Laurea
2011	6	40	32
2010	6	40	29

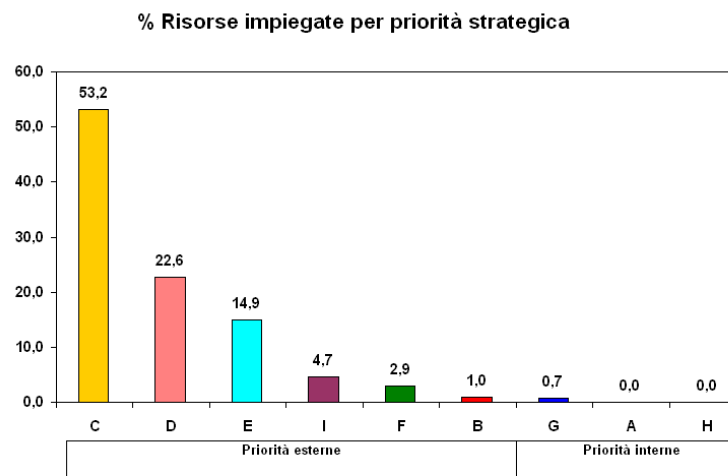
1.2.2 La Camera di Commercio di Lucca: le risorse finanziarie

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale	Budget al 31/12	Consuntivo 2011	% Utilizzo Budget al 31/12	% Risorse impiegate per Ob. strategico
OBIETTIVO STRATEGICO A1 Attuare pienamente le novità normative in tema di innovazione tecnologica, valorizzando il ruolo della CCLAA quale volano per una reale semplificazione degli adempimenti amministrativi delle imprese verso la Pubblica Amministrazione	A10101 - Comunicazione unica: formazione continua ed integrazione con i SUAP	37.800,00	6.000,00	2.420,00	40,3	
	A10102 - Implementazione dei servizi gestiti on line per l'area Anagrafico-certificativa -					
		37.800,00	6.000,00	2.420,00	40,3	0,05
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	A20102 - Bonifica banche dati anagrafiche e promozione della loro consultazione					
		0,00	0,00	0,00		0,00
OBIETTIVO STRATEGICO A3 Partecipazione ad azioni di e-government		0,00	0,00	0,00		0,00
OBIETTIVO STRATEGICO A4 Garantire la corretta conservazione sostitutiva dei documenti informatici		0,00	0,00	0,00		0,00
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.	B10101 - Diffusione degli strumenti ADR -	50.000,00	59.450,00	48.677,29	81,9	
	B10102 - Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo-sanzionatorio a favore della regolazione del mercato					
		50.000,00	59.450,00	48.677,29	81,9	0,99
OBIETTIVO STRATEGICO C1 Sostenere la crescita della struttura economica locale	C10101 - Formazione manageriale -	116.600,00	117.350,00	75.545,28	64,4	
	C10102 - Sostegno agli organismi di ricerca e alle strutture per l'alta formazione	245.000,00	250.000,00	240.000,00	96,0	
		361.600,00	367.350,00	315.545,28	85,9	6,44
OBIETTIVO STRATEGICO C2 Crescita della cultura d'impresa nella provincia di Lucca	C20101 - Sportello nuove imprese e finanziamenti agevolati -	237.600,00	127.850,00	71.227,44	55,7	
		237.600,00	127.850,00	71.227,44	55,7	1,45
OBIETTIVO STRATEGICO C3 Favorire lo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita	C30101 - Sostegno allo sviluppo d'impresa ed alle imprese innovative ad alto potenziale di crescita -	310.000,00	310.000,00	30.285,49	9,8	
		310.000,00	310.000,00	30.285,49	9,8	0,62
OBIETTIVO STRATEGICO C4 Favorire la creazione di infrastrutture a supporto dello sviluppo economico locale	C40101 - Realizzazione polo tecnologico lucchese	2.580.000,00	2.605.000,00	1.570.000,00	60,3	
	C40102 - Laboratorio per la realtà virtuale di Pietrasanta	70.000,00	70.000,00	45.000,00	64,3	
	C40103 - Polo tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura	550.000,00	550.000,00	530.447,75	96,4	
	C40104 - Piujs di Lucca e Viareggio					
	C40105 - Azioni a sostegno della creazione e gestione di infrastrutture di servizio	40.000,00	0,00	0,00		
	C40106 - Polo tecnologico per la nautica	450.000,00	493.200,00	43.200,00	8,8	
		3.690.000,00	3.718.200,00	2.188.647,75	58,9	44,66

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale	Budget al 31/12	Consuntivo 2011	% Utilizzo Budget al 31/12	% Risorse impiegate per Ob. strategico
OBIETTIVO STRATEGICO D1 Sviluppo delle capacità di attrarre finanziamenti da programmi Comunitari, Nazionali e Regionali sul territorio provinciale		0,00	0,00	0,00		0,00
OBIETTIVO STRATEGICO D2 Tutelare la capacità di innovazione delle imprese	D20101 - Innovazione e proprietà industriale -	211.500,00	168.500,00	124.939,28	74,1	
	D20102 - Innovazione, sviluppo economico e trasferimento tecnologico	120.000,00	200.900,00	135.000,00	67,2	
		331.500,00	369.400,00	259.939,28	70,4	5,30
OBIETTIVO STRATEGICO D3 Sviluppare l'internazionalizzazione delle imprese provinciali	D30101 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese -	768.000,00	825.089,10	814.661,69	98,7	
		768.000,00	825.089,10	814.661,69	98,7	16,62
OBIETTIVO STRATEGICO D4 Promuovere le politiche europee per l'impresa	D40102 - Programmi europei per le PMI -	20.000,00	12.500,00	1.410,92	11,3	
	D40103 - Sviluppo sostenibile	42.000,00	42.000,00	32.570,00	77,5	
		62.000,00	54.500,00	33.980,92	62,4	0,69
OBIETTIVO STRATEGICO E1 Sviluppare le produzioni agroalimentari tipiche della provincia e la loro valorizzazione	E10101 - Certificazione e promozione qualità dei prodotti a denominazione -	54.300,00	49.727,00	40.945,63	82,3	
		54.300,00	49.727,00	40.945,63	82,3	0,84
OBIETTIVO STRATEGICO E2 Sostenere la valorizzazione delle risorse culturali e ambientali del territorio come fattore di sviluppo economico	E20101 - Iniziative proprie e di contributi di promozione di produzioni tipiche e tradizionali -	698.800,00	768.210,90	686.324,61	89,3	
		698.800,00	768.210,90	686.324,61	89,3	14,00
OBIETTIVO STRATEGICO E3 Garantire la conservazione del patrimonio documentale storico	E30101 - Creazione dell'archivio di imprese storiche lucchesi	2.000,00	4.000,00	2.900,00	72,5	
		2.000,00	4.000,00	2.900,00	72,5	0,06
OBIETTIVO STRATEGICO F1 Valorizzazione dell'informazione economico-statistica	F10101 - Diffusione più efficace dell'informazione economica	20.000,00	6.760,00	5.357,00	79,2	
		20.000,00	6.760,00	5.357,00	79,2	0,11
OBIETTIVO STRATEGICO F2 Valorizzazione dell'osservazione economica attraverso nuove modalità interpretative e nuovi strumenti	F20101 - Nuova lettura e implementazione osservatori a regime	89.000,00	89.000,00	73.134,29	82,2	
		89.000,00	89.000,00	73.134,29	82,2	1,49
OBIETTIVO STRATEGICO F3 Consolidare il ruolo dell'ente come propositore e partner di politiche di programmazione territoriale negoziata	F30101 - Monitoraggio processo elaborazione nuovi piani e programmi regionali-locali a supporto e coordinamento Ass. di cat. e organi camerali	10.000,00	6.800,00	0,00	0,0	
		10.000,00	6.800,00	0,00	0,0	0,00
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	F40101 - Azioni di studio sull'impatto economico infrastrutture e coordinamento Ass. di cat. sugli strumenti di pianificazione territoriale	68.000,00	68.000,00	64.802,06	95,3	
		68.000,00	68.000,00	64.802,06	95,3	1,32

OBIETTIVO STRATEGICO	PROGETTI	Budget iniziale	Budget al 31/12	Consuntivo 2011	% Utilizzo Budget al 31/12	% Risorse impiegate per Ob. strategico
OBIETTIVO STRATEGICO G1 Rendere più efficace la comunicazione esterna	G10101 - La comunicazione esterna integrata	35.000,00	34.500,00	19.248,00	55,8	
		35.000,00	34.500,00	19.248,00	55,8	0,39
OBIETTIVO STRATEGICO G2 Miglioramento e incremento delle conoscenze e del coinvolgimento delle risorse umane sull'attività camerale	G20101 - La comunicazione interna attraverso la intranet	10.000,00	18.000,00	13.043,80	72,5	
		10.000,00	18.000,00	13.043,80	72,5	0,27
OBIETTIVO STRATEGICO H1 Rendere la struttura organizzativa più aderente alle esigenze attuali e la collocazione e gli apporti individuali più armoniosi		0,00	0,00	0,00		0,00
OBIETTIVO STRATEGICO H2 Migliorare il benessere organizzativo	H20101 - Benessere organizzativo: percorsi di miglioramento	0,00	0,00	0,00		0,00
OBIETTIVO STRATEGICO I1 Assicurare l'autonomia operativa del personale e migliorare la qualità del servizio		0,00	0,00	0,00		0,00
OBIETTIVO STRATEGICO I2 Attuazione degli adempimenti normativi e razionalizzazione della struttura e dei servizi	I20102 - Continuazione azioni di riorganizzazione dei servizi presso la sede di Viareggio e attivazione di nuovi servizi	5.000,00	5.000,00	0,00	0,0	
	I20105 - Adozione regolamenti attuazione statuto e misure semplificazione delle procedure	5.000,00	14.000,00	5.584,76	39,9	
	I20106 - Miglioramento della gestione dei documenti	6.000,00	0,00	0,00		
		16.000,00	19.000,00	5.584,76	29,4	0,11
OBIETTIVO STRATEGICO I3 Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi	I30102 - Nuove procedure di gestione documentale					
	I30103 - Implementazione e razionalizzazione funzionalità informatiche	30.000,00	30.100,00	23.212,31	77,1	
	I30104 - Azioni miglioramento efficienza attività contabili, anche attraverso automazione procedure	2.000,00	4.694,00	3.614,00	77,0	
	I30106 - Azioni per migliorare la gestione del diritto annuale	5.000,00	5.000,00	0,00	0,0	
	I30107 - Azioni per favorire dematerializzazione corrispondenza in entrata e in uscita	0,00	4.000,00	1.772,22	44,3	
	I30202 - Revisione patrimonio esistente in chiave di sostenibilità ambientale e sicurezza e revisione generale inventario	80.000,00	203.500,00	188.378,75	92,6	
	117.000,00	247.294,00	216.977,28	87,7	4,43	
OBIETTIVO STRATEGICO I4 Migliorare il sistema di programmazione e controllo delle attività dell'Ente	I40101 - Adeguamento del processo di programmazione e controllo alle novità introdotte dalla 'riforma Brunetta'	8.400,00	16.700,00	7.468,00	44,7	
		8.400,00	16.700,00	7.468,00	44,7	0,15
TOTALE RISORSE		6.977.000,00	7.165.831,00	4.901.170,57	68,4	100,00

RIEPILOGO RISORSE PER PRIORITA' STRATEGICA	Budget iniziale	Budget al 31/12	Consuntivo 2011	% Utilizzo Budget al 31/12	% Risorse impiegate per Priorità strategica
PRIORITA' A. E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE	37.800,00	6.000,00	2.420,00	40,3	0,0
PRIORITA' B. PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	50.000,00	59.450,00	48.677,29	81,9	1,0
PRIORITA' C. FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	4.599.200,00	4.523.400,00	2.605.705,96	57,6	53,2
PRIORITA' D. SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	1.161.500,00	1.248.989,10	1.108.581,89	88,8	22,6
PRIORITA' E. VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO	755.100,00	821.837,90	730.170,24	88,8	14,9
PRIORITA' F. ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE	187.000,00	170.560,00	143.293,35	84,0	2,9
PRIORITA' G. COMUNICAZIONE	45.000,00	52.500,00	32.291,80	61,5	0,7
PRIORITA' H. VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO	0,00	0,00	0,00	0,0	0,0
PRIORITA' I. INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO	141.400,00	282.994,00	230.030,04	81,3	4,7
TOTALE GENERALE PARTE A PROGRAMMA	6.977.000,00	7.165.831,00	4.901.170,57	68,4	100,0



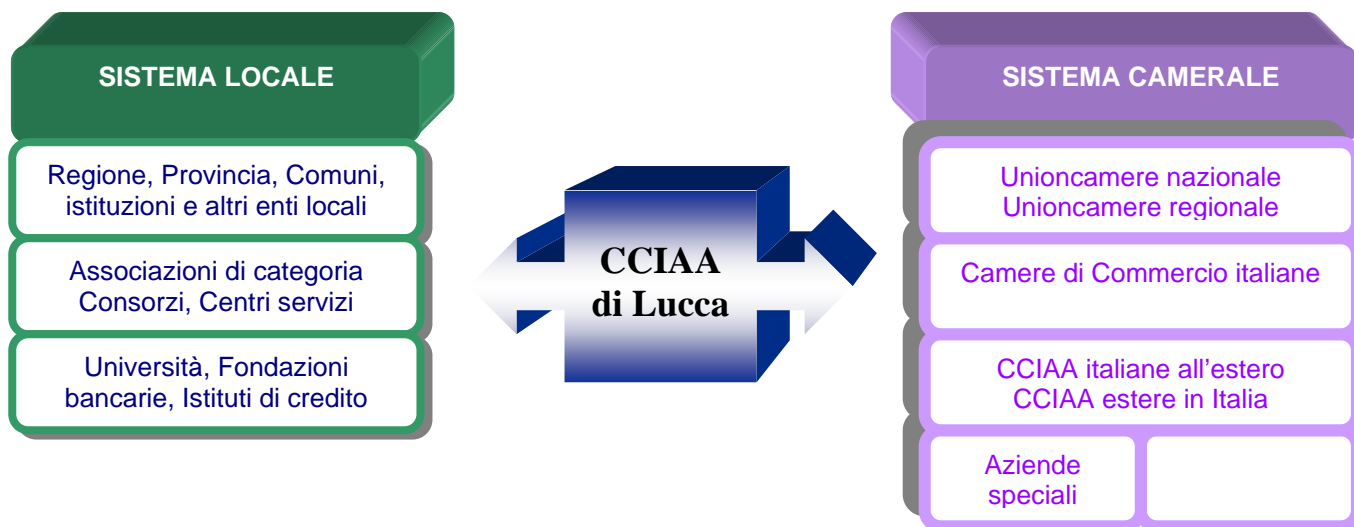
RIEPILOGO INTERVENTI ECONOMICI PER PRIORITA' STRATEGICA				
Priorità strategiche	CONSUNTIVO 2011 (Migliaia di Euro)	CONSUNTIVO 2010 (Migliaia di Euro)	COMP. % 2011	COMP. % 2010
PRIORITA' A. E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE	2	11	0,1	0,4
PRIORITA' B. PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	48	49	1,8	1,9
PRIORITA' C. FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	457	363	16,9	13,8
PRIORITA' D. SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	1.108	1.078	40,9	40,9
PRIORITA' E. VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO	729	830	26,9	31,5
PRIORITA' F. ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE	143	74	5,3	2,8
PRIORITA' G. COMUNICAZIONE	13	12	0,5	0,5
TOTALE PRIORITA' STRATEGICHE	2.500	2.417	92,4	91,8
ALTRI INTERVENTI	206	217	7,6	8,2
TOTALE INTERVENTI ECONOMICI	2.706	2.634	100,0	100,0

1.2.3 La Camera di Commercio di Lucca: le strutture territoriali

La CCIAA di Lucca ha svolto la propria azione al centro di una rete di relazioni istituzionali nell'ambito della quale ha elaborato strategie ed azioni di intervento per favorire lo sviluppo delle politiche di promozione, lo sviluppo e la tutela del mercato.

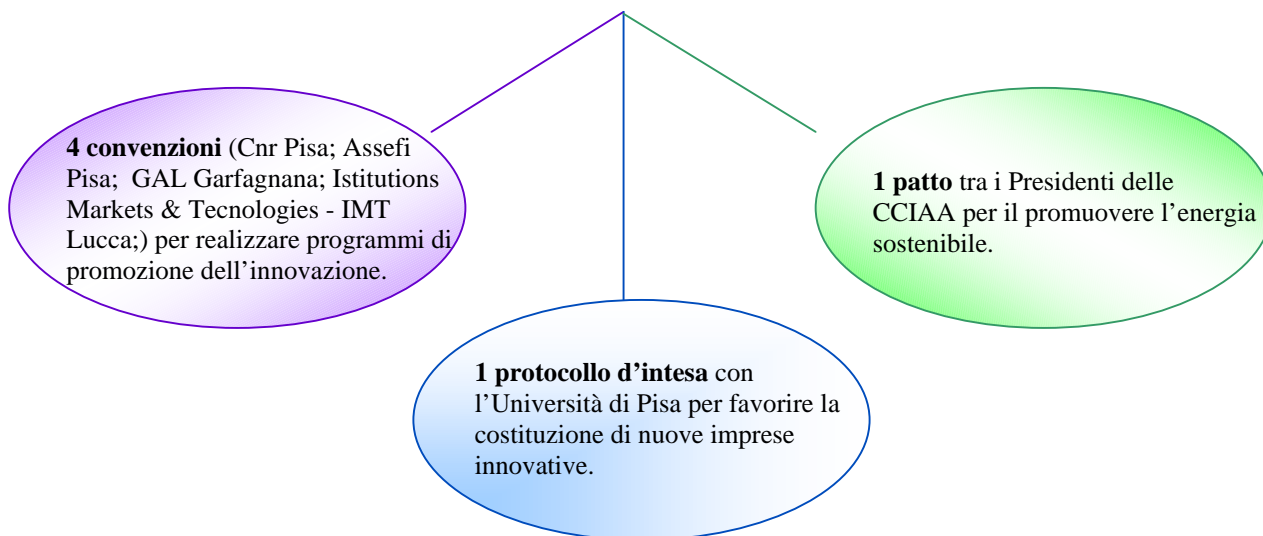
Uno dei principali elementi di innovazione della recente riforma delle Camere di Commercio riguarda il riconoscimento normativo dell'essere **Sistema Camerale**, di cui fanno parte, oltre alle CCIAA italiane, le CCIAA italiane all'estero, quelle estere in Italia, le Aziende Speciali, le Unioni regionali, 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 camerale ma anche lo sfruttamento delle economie di scala per l'efficienza gestionale.

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.



Le modalità di relazione che nel corso degli anni sono state instaurate 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.*

Nel corso del 2011 sono state siglate:



Nella sua veste di protagonista dello sviluppo e rinnovamento tecnologico e infrastrutturale, la Camera di Commercio, anche per il tramite di "Lucca Innovazione e tecnologia Srl", società unipersonale della Camera, si è impegnata, finanziariamente e gestionalmente insieme ad altri soggetti pubblici e privati, nei maggiori progetti infrastrutturali e di sviluppo dell'area quali ad esempio:

Polo Tecnologico Lucchese

Polo Tecnologico di Capannori
Cittadella della calzatura

Polo della nautica



Incubatori di nuove imprese

Laboratorio per la realtà virtuale
Pietrasanta

Centro di competenze in ambiente virtuale
e ICT

Grande impegno è stato profuso per il sostegno all'internazionalizzazione dell'economia locale per il tramite di Lucca Promos, società consortile a responsabilità limitata, partecipata dalla Camera (80%) e dalla Provincia di Lucca (20%).

LUCCA PROMOS Srl				
attività realizzate nel 2011				
	EVENTO	LUOGO	SETTORE	IMPRESE COINVOLTE
FEBBRAIO	BOATMED-INCOMING DAI PAESI DEL MEDITERRANEO	Viareggio	Nautico	21 italiane - 13 estere
	INCOMING OPERATORI DALL'ASIA	Viareggio	Nautico	14 italiane - 8 estere
MARZO	FIERA DUBAI BOAT SHOW	Dubai	Nautico	7 italiane
	CENA DEGUSTAZIONE PRODOTTI TIPICI TERRA DI PUCCINI	L'Aia	Agroalimentare	
	FIERA YARE - STAND ISTITUZIONALE	Viareggio	Nautico	
APRILE	CROATIA BOAT SHOW	Spalato	Nautico	2 del territorio
	AZIONE DI BENCHLEARNING AL PORTO DI ANTIBES	Antibes	Nautico	
MAGGIO	PROGETTO P.E.D, PROGRAMMA EUROPEO PROINVEST	Lucca	Multisetoriale	9 italiane - 21 estere
GIUGNO	INTERBOAT-INCOMING DA RUSSIA, AMERICA LATINA, EMIRATI ARABI, POLONIA	Viareggio	Nautico	36 italiane - 23 estere
	FIERA VINEXPO - FRANCIA	Bordeaux	Agroalimentare	6 italiane
	INCOMING DA STATI UNITI, EUROPA E PAESI DEL GOLFO	Carrara	Lapideo/Artigianato artistico	2 del territorio
	MISSIONE IMPRENDITO-RIALE IN MESSICO E COLOMBIA	Città del Messico e Bogotà	Multisetoriale	1 del territorio, 15 estere
LUGLIO	MEDPORT	Viareggio	Nautico	7 italiane - 3 estere
SETTEMBRE	IL GIARDINO DELLA TOSCANA IN EUROPA - INCOMING DA SVIZZERA, FRANCIA, GERMANIA, AUSTRIA	Viareggio	Ortoflorovivaistico	19 italiane - 10 estere
	PROGETTO P.E.D, PROGRAMMA EUROPEO PROINVEST	Castelnuovo Garfagnana	Multisetoriale	1 italiana - 1 estera
OTTOBRE	FIERA ABTCP	Lucca	cartario	8 italiane
	INCOMING DA TURCHIA, BULGARIA, AMERICA LATINA	Lucca	cartario	19 italiane - 11 estere
	FIERA SAN PAOLO BOAT SHOW	San Paolo	Nautico	8 italiane
	MISSIONE TOSCANA A SAN PIETROBURGO	S. Pietroburgo	Turismo e Agroalimentare	4 italiane - 25 estere
NOVEMBRE	EVENTO PROMOZIONALE in occasione della fiera METS	Amsterdam	Nautico	27 italiane - 20 estere
	INCOMING DALL'EUROPA	Lucca	Agroalimentare	22 italiane - 13 estere
	MISSIONE IMPRENDITORIALE IN ARGENTINA E BRASILE	Buenos Aires e San Paolo	Multisetoriale	1 del territorio, 10 estere
	WORKSHOP AD ANTALYA	Antalya	Nautico	8 italiane - 14 estere

1.2.4 La Camera di Commercio di Lucca: i servizi resi e gli utenti serviti

L'attività di gestione si articola in processi mediante i quali la Camera di Commercio di Lucca realizza i propri servizi destinati all'esterno e all'interno dell'organizzazione.

L'individuazione dei processi e il loro audit, per la nostra Camera, avviene nell'ambito del progetto regionale di Benchmarking fra le Camere di commercio della Toscana, che definisce lo standard medio di qualità, efficienza ed efficacia di ogni singolo servizio, permettendo contestualmente di individuare le eventuali criticità e di porre in essere le relative azioni migliorative.

Di seguito la rappresentazione sintetica dei processi e, con specifico riferimento ai processi a valenza esterna, le tipologie di utenti serviti:

		Processi primari (e Servizi erogati nei confronti dell'utenza)							Valore fornito all'Utenza	
		Anagrafico-certificativo	Regolamentativo (Amministrativo)	Attività di vigilanza ispezione e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'Economia e del Mercato	Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Promozione del territorio e delle imprese		
Tipologia di Utente										
Imprese		Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
Associazioni di categoria		Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
Consumatori /Cittadini		Y	Y	Y	Y	Y	Y			
Processi di supporto										
	Gestione Risorse Umane									
	Gestione Patrimonio									
	Gestione Contabilità									
	Ciclo di Gestione della Performance									
	Affari Generali									
	Comunicazione									
	Servizi tecnico-informatici e ausiliari									

I processi primari forniscono valore all'utenza
I processi di supporto condizionano o favoriscono quelli primari (influenza indiretta)

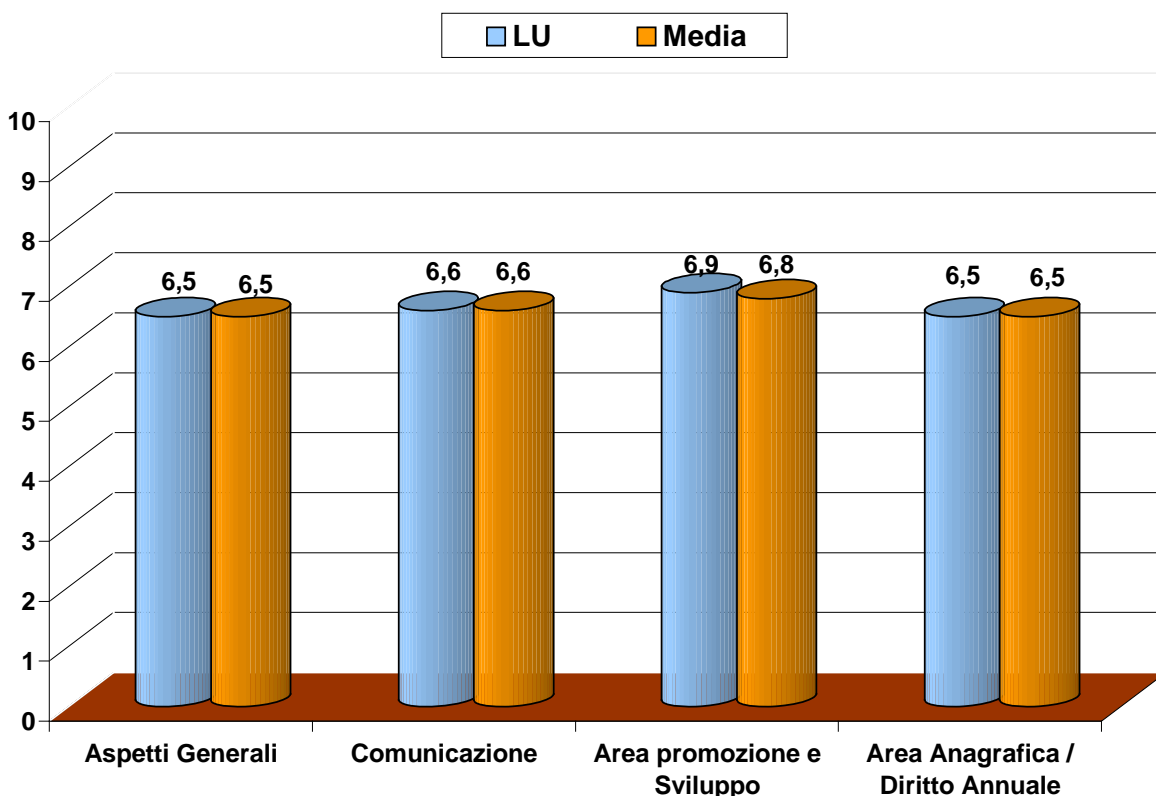
Il gradimento sui servizi camerali espresso dagli utenti.

Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti nel corso dell'indagine di customer satisfaction condotta da Unioncamere Toscana.

Le CCIAA aderenti al progetto per l'annualità 2011 sono: Arezzo, Firenze, Massa Carrara, Livorno, Lucca, Pistoia.

Votazioni medie (su una scala da 4 a 8).

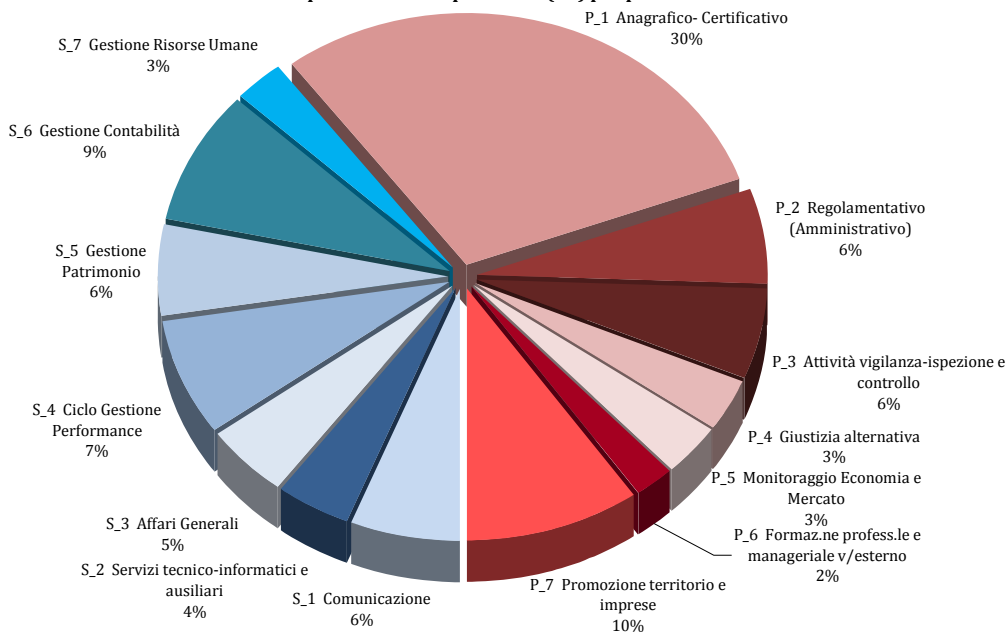
La Camera di Commercio di Lucca si dimostra in linea con i risultati medi rilevati dall'indagine svolta.



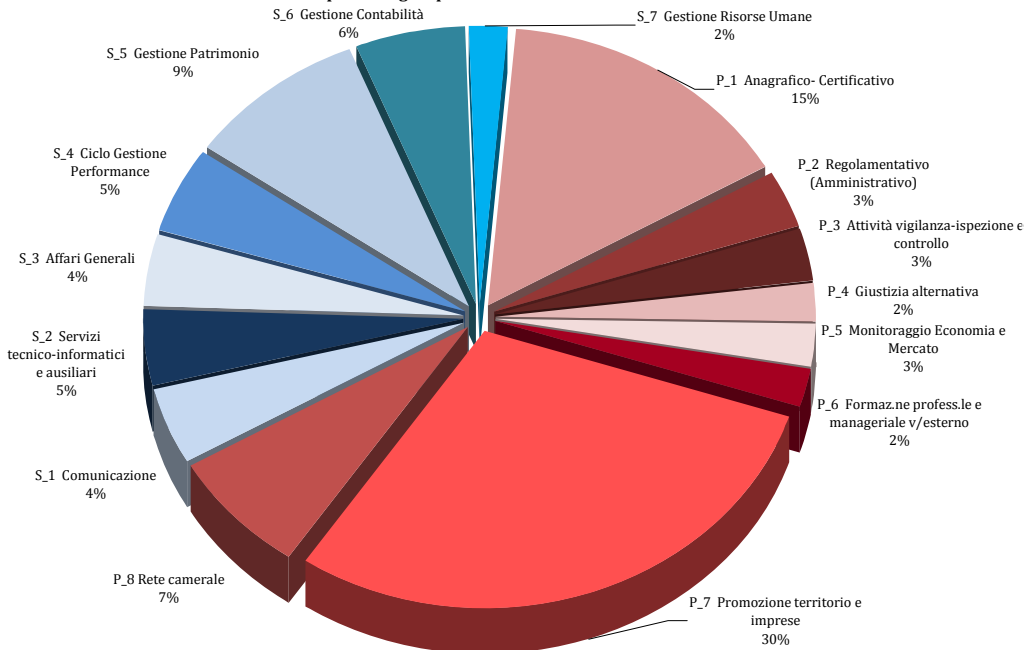
Nel corso dell'anno ha avuto luogo il primo audit dei processi con confronto tra le CCIAA toscane, con valore fortemente sperimentale, che ha evidenziato sinteticamente i seguenti risultati per la Camera di Lucca.

Si sottolinea che si tratta di un progetto regionale in continua evoluzione ed affinamento sulle tematiche sopra riportate.

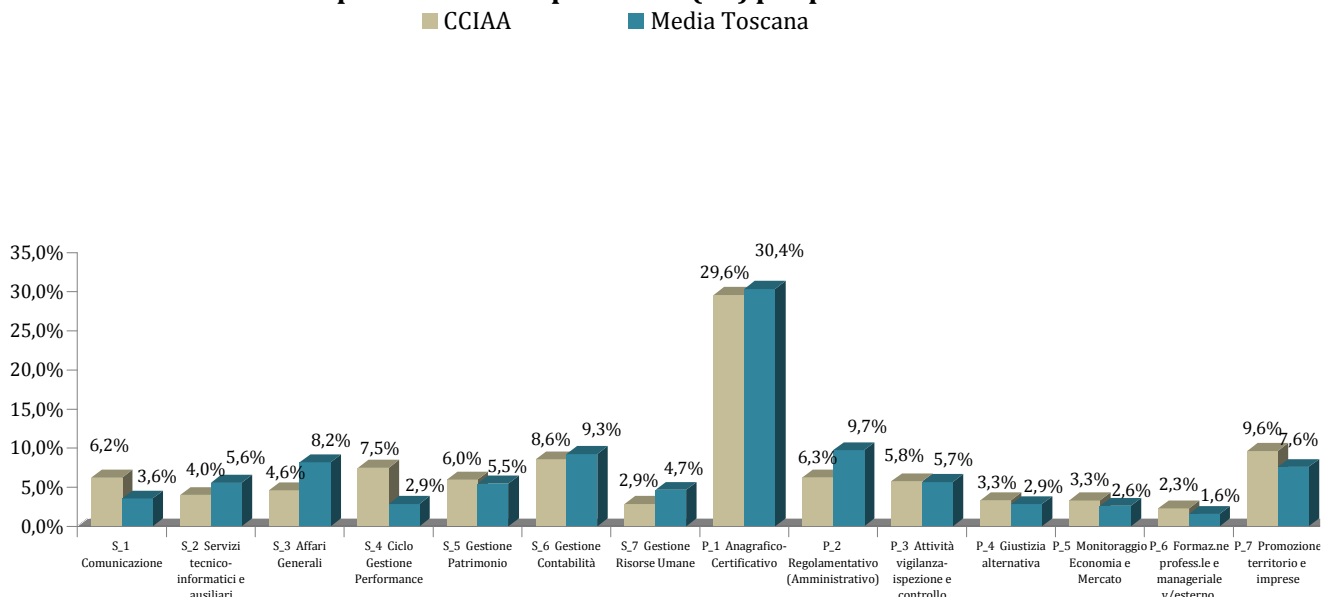
Distribuzione percentuale del personale (fte) per processi CCIAA LUCCA 2010



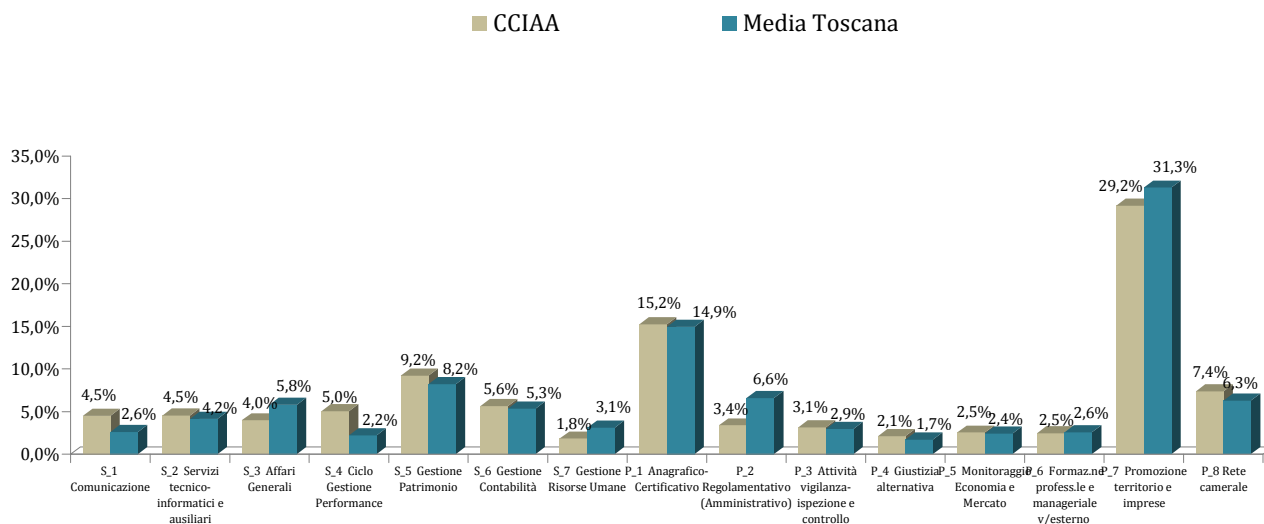
Incidenza costo pieno singolo processo su totale costi CCIAA LUCCA 2010



Distribuzione percentuale del personale (fte) per processi CCIAA LUCCA 2010



Incidenza costo pieno singolo processo su totale costi - CCIAA LUCCA 2010



1.3 Il Piano della performance 2011-2013 – i risultati raggiunti, le criticità e le opportunità.

La Camera di Commercio di Lucca ha pienamente attuato le novità normative introdotte dal D.Lgs. n. 150/09, cd. Decreto Brunetta, implementando al proprio interno il “Ciclo di gestione della Performance”.

Ciò rappresenta il punto di arrivo, il completamento, di un percorso che nella nostra Camera è stato avviato già nel 2006 e che si ricollega allo sforzo compiuto in questi anni dal legislatore per introdurre nella Pubblica Amministrazione strumenti e tecniche manageriali propri della gestione aziendale.

La CCIAA di Lucca con il Programma Pluriennale 2010-2014 ha delineato nove Priorità strategiche di intervento, pienamente rispondenti alle esigenze della comunità economica, in base alle quali, nel corso del 2011, è stato declinato il primo Piano triennale della performance, articolato dal livello strategico fino al livello operativo annuale.

La performance conseguita nel 2011 è pienamente in linea con gli obiettivi che l'Ente si era prefissato, evidenziando un elevato livello di raggiungimento del risultato atteso pari al 96,28%.

Per un'analisi più dettagliata dei risultati conseguiti si rinvia al paragrafo 2.2 e all'allegato n. 1.

Nel conseguimento degli obiettivi strategici è da segnalare una **criticità** emersa nell'ambito dell'obiettivo “Laboratorio per la realtà virtuale di Pietrasanta”. In particolare il mancato verificarsi dei necessari presupposti (la mancata consegna nei termini del progetto esecutivo da parte della società esterna incaricata) non ha reso possibile realizzare il target prefissato e pertanto il suddetto obiettivo non è stato considerato ai fini della performance dell'Ente.

Questo tipo di criticità evidenzia come l'attività dell'Ente talvolta possa dipendere da fattori esterni non sempre controllabili e difficilmente eliminabili nel breve periodo.

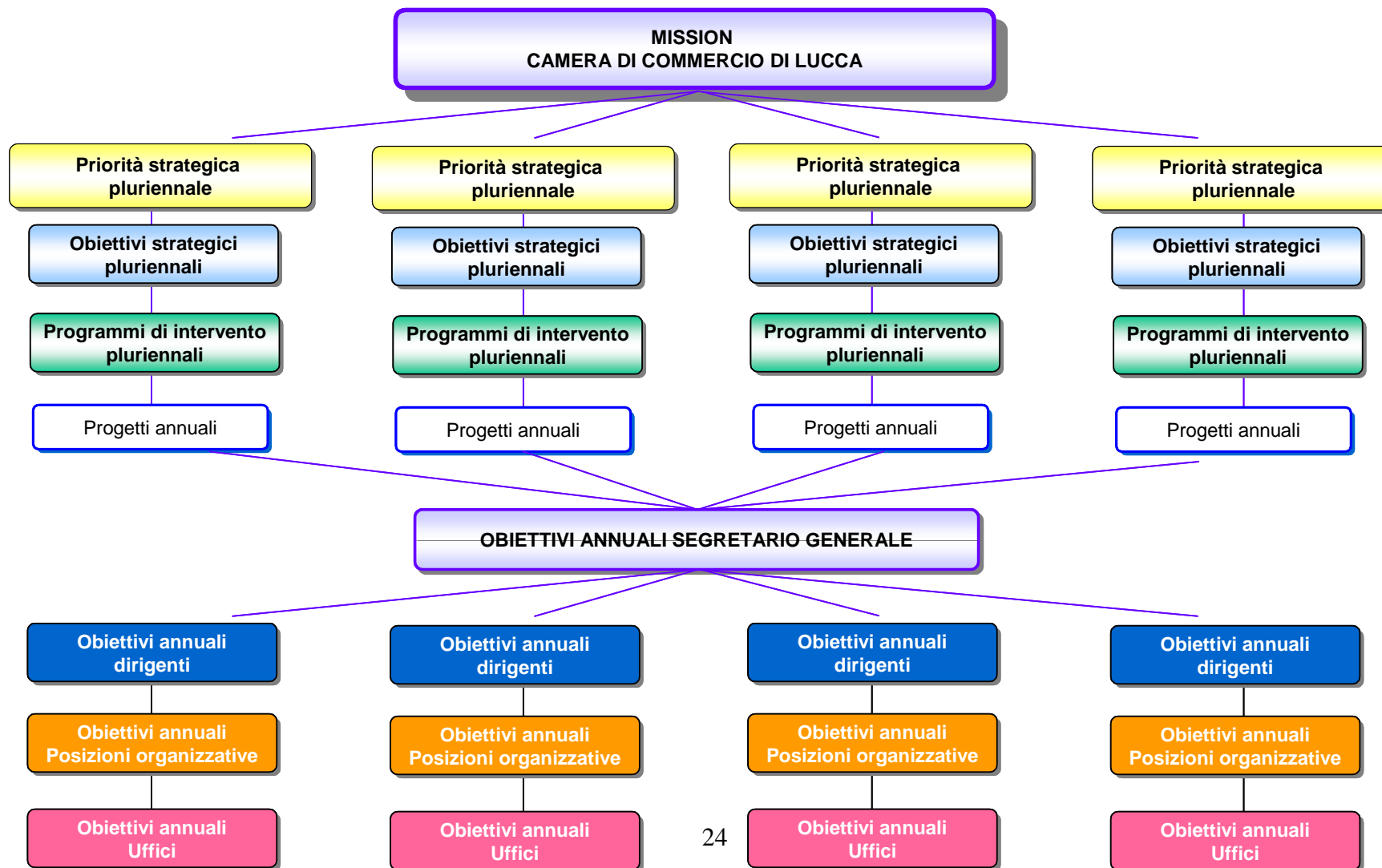
Per contro è importante segnalare come nel caso dell'obiettivo strategico “Realizzazione Polo Tecnologico Lucchese”, che presenta elementi di elevata complessità gestionale, è stato possibile anticipare i tempi di consegna dell'immobile - Il lotto – di ben 10 mesi.

Infine, nell'ambito dell'obiettivo strategico “Gestione dei principali cambiamenti normativi ed organizzativi nell'area anagrafico-certificativa”, relativo all'attuazione della semplificazione degli adempimenti amministrativi delle imprese verso la PA, da segnalare che la continua evoluzione normativa produce una rilevante criticità data dall'esigenza di intervenire continuamente sulla formazione sia degli utenti che degli addetti al servizio, anche a fronte della complessità del canale informatico/telematico disponibile.

L'avvio del ciclo della performance ha sicuramente dato maggiore **opportunità** di analisi dell'azione dell'Ente, di riflessione sulla complessità dell'attuale situazione economica e di ricerca di strumenti ed interventi che possano essere realmente di stimolo e di crescita per l'economia locale.

2. L'Albero della performance

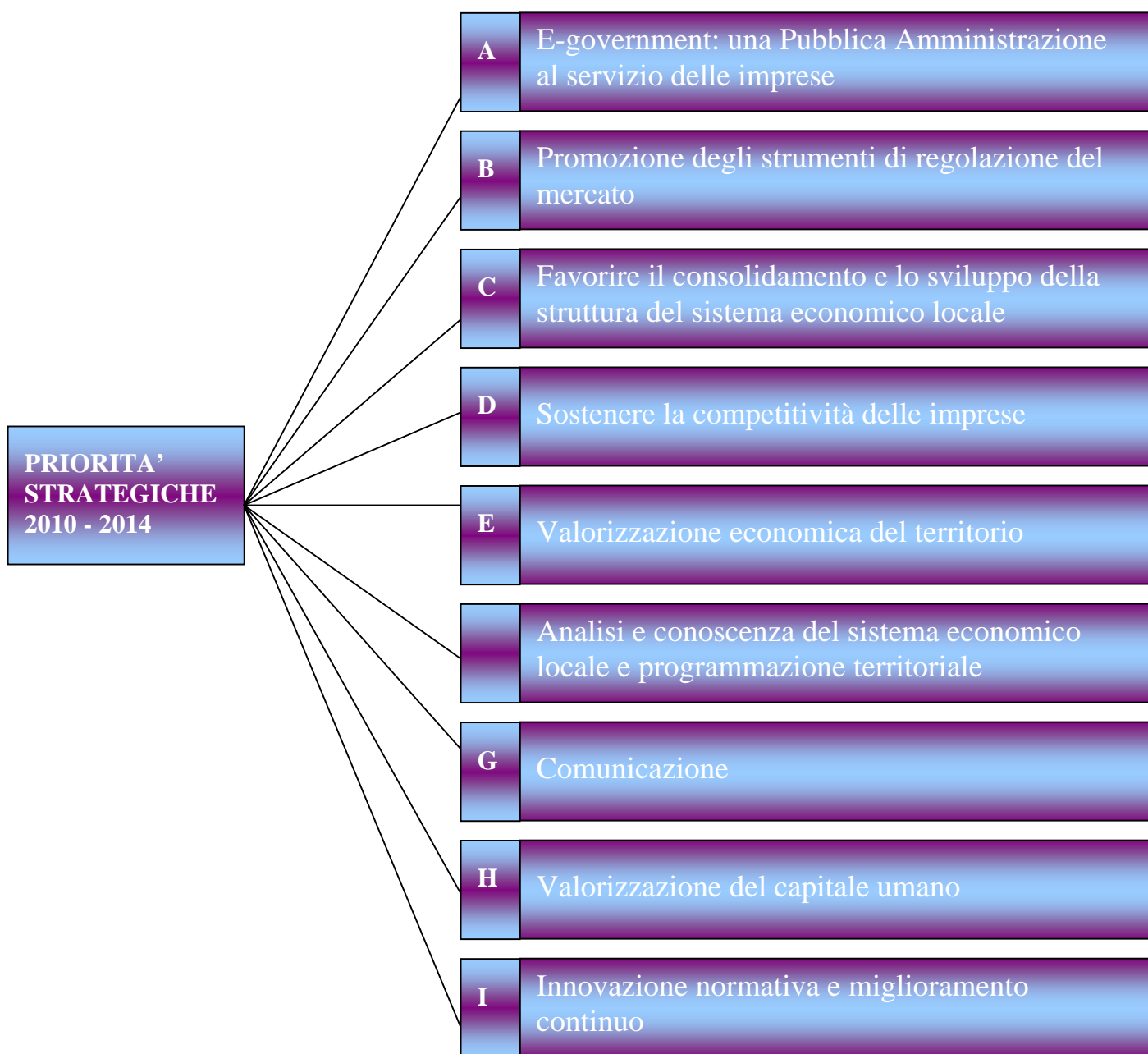
La Camera di commercio di Lucca ha delineato il proprio albero della performance secondo il seguente schema che evidenzia lo stretto legame gerarchico esistente tra tutti i livelli, dallo strategico all'operativo:



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.



2.1 Gli obiettivi strategici – risultati 2011

In tabella si evidenziano sinteticamente i risultati raggiunti e l'impatto generato, per un'analisi più dettagliata dei risultati si rinvia all'allegato n. 1.

PRIORITA' A: E-GOVERNMENT: UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
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	81% società dotate di PEC; 2796 CNS rilasciate nell'anno 7% certificati d'origine telematici; 99% bilanci depositati in formato XBRL;	facilitazione accesso al canale telematico e riduzione del front-office
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	n. 480 posizioni complessive per cui è stato attivato il procedimento di cancellazione dal Registro Imprese; incremento del 5,51% dei diritti di segreteria per la consultazione degli archivi del registro imprese	Incremento dell'affidabilità degli archivi camerali con contestuale aumento delle interrogazioni da parte degli utenti
Partecipazione ad azioni di e-government	si prevede di realizzare le necessarie azioni nei prossimi anni	
Garantire la corretta conservazione sostitutiva dei documenti informatici	realizzato l'archivio informatico dei documenti	garantita la conservazione dei documenti informatici con relativa riduzione di: tempi di consultazione, di costi in termini di carta e spazi
PRIORITA' B: PROMOZIONE DEGLI STRUMENTI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
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.	incremento del 134% delle domande di mediazione rispetto al 2009; piena attuazione dei Piani annuali di vigilanza sul mercato	incremento della tutela dei consumatori e imprese
PRIORITA' C: FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Sostenere la crescita della struttura economica locale	organizzazione di percorsi formativi per un totale di n. 3684 ore di formazione e n. 263 partecipanti; contributi a favore di soggetti dedicati ad attività di alta formazione	Crescita della cultura manageriale mediante l'attività di formazione
Crescita della cultura d'impresa nella provincia di Lucca	organizzazione di percorsi formativi per un totale di n. 1692 ore di formazione e n. 101 partecipanti; apertura di nuove 10 imprese in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali	Sviluppo della nuova imprenditorialità mediante l'attività di formazione
Favorire lo sviluppo d'impresa.	Partecipazione alla costituzione, a livello regionale, di un soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese; scouting di 10 idee innovative e ad alto potenziale di crescita e selezioni di 5 imprese entrate nell'incubatore del Polo Tecnologico Lucchese.	sostegno allo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita
Favorire la creazione di infrastrutture a supporto dello sviluppo economico locale	avvio operatività incubatore Polo Tecnologico Lucchese e ampliamento struttura; collaborazione alla realizzazione del Centro di competenze per l'innovazione nei beni culturali e del Polo tecnologico e centro dimostrativo per l'innovazione nella nautica a Viareggio; collaborazione alla realizzazione del Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura; collaborazione alla realizzazione del Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta; definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	creazione di infrastrutture per l'innovazione

PRIORITA' D: SOSTENERE LA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Sviluppo delle capacità di attrarre finanziamenti da programmi Comunitari, Nazionali e Regionali sul territorio provinciale	n. 4 progetti cofinanziati dall'UE presentati tramite la rete provinciale di progettazione comunitaria per un budget complessivo approvato pari a euro 2.392.000; mantenimento del n. imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera con una media annuale di 1384 aziende; attrazione risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio per un ammontare di euro 4.970.000.	stimolo alla circolazione delle informazioni, creazione e sviluppo di sinergie di rete tra enti locali per l'accesso ai programmi regionali e nazionali di finanziamento alle imprese.
Tutelare la capacità di innovazione delle imprese	stipula di 4 accordi con istituti universitari, centri di ricerca, centri per il trasferimento tecnologico; n. 7 progetti cofinanziati sull'innovazione e trasferimento tecnologico; n. 69 domande di brevetto mediamente presentate in un anno	Sviluppo dei network fra soggetti locali e non , operanti nell'innovazione, allo scopo di liberare risorse finanziarie regionali, nazionali od europee a favore delle imprese
Sviluppare l'internazionalizzazione delle imprese provinciali	stesura di 1 proposta congiunta annuale con l'Amministrazione provinciale e previo il coinvolgimento di tutte le componenti economiche e istituzionali interessate sulle strategie per l'internazionalizzazione ; mantenimento del n. imprese che ricorrono ai servizi camerali per l'internazionalizzazione con una media annuale di 788 aziende;	coinvolgimento delle imprese nei processi di internazionalizzazione
Promuovere le politiche europee per l'impresa	incremento del 27% del n. imprese che ricorrono ai servizi camerali per le politiche europee; incremento del 18% del n. di certificazioni ambientali di sistemi gestionali, di prodotti e di servizi.	crescita della competitività e della sostenibilità ambientale delle imprese lucchesi in Europa
PRIORITA' E: VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Sviluppare le produzioni agroalimentari tipiche della provincia e la loro valorizzazione	crescita progressiva dell'importo medio di sostegno dell'intervento camerale del 9%	concentrazione delle risorse camerali sulle manifestazioni più significative per l'economia del territorio
Sostenere la valorizzazione delle risorse culturali e ambientali del territorio come fattore di sviluppo economico	progettazione e attuazione di n. 2 iniziative di promozione congiunta con territori limitrofi che integrano le specificità locali	ricerca di sinergie con territori limitrofi per la valorizzazione del territorio e del paniere dei prodotti tipici lucchesi
Garantire la conservazione del patrimonio documentale storico	costituzione di un archivio, cartaceo e digitale, per n. 1 impresa storica lucchese	valorizzazione del patrimonio documentale e del tessuto imprenditoriale
PRIORITA' F: ANALISI E CONOSCENZA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Valorizzazione dell'informazione economico-statistica.	organizzazione di n. 1 percorso informativo triennale per soggetti pubblici e privati, al fine di illustrare la disponibilità dei dati economico statistici camerali e di recepire ulteriori esigenze	diffusione dei dati economico statistici camerali
Valorizzazione dell'osservazione economica attraverso nuove modalità interpretative e nuovi strumenti	qualificazione dei contenuti di n. 2 osservatori in essere; creazione di n. 1 nuovo osservatorio.	qualificazione e implementazione degli strumenti di analisi economico statistici camerali
Consolidare il ruolo dell'ente come propositore e partner di politiche di programmazione territoriale negoziata	n. 6 progetti propri e/o in collaborazione con altri enti sul tema della programmazione territoriale; monitoraggio dei piani e programmi nazionali, regionali, locali ed europei ; monitoraggio dei processi di definizione dei nuovi piani e programmi regionali e locali	acquisizione di un ruolo attivo della camera nei processi di programmazione territoriale negoziata

PRIORITA' G: COMUNICAZIONE		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Rendere più efficace la comunicazione esterna	n. 3 video promozionali su settori portanti dell'economia lucchese; realizzazione indagine di customer satisfaction con un indice sintetico pari a 6,6 pressochè in linea con quello del 2009; mantenimento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati" all'interno della piattaforma	rafforzamento verso l'esterno dell'immagine dell'Ente quale soggetto dedicato allo sviluppo del territorio
Miglioramento e incremento delle conoscenze e del coinvolgimento delle risorse umane sull'attività camerale	Incremento delle informazioni e di n. 9 nuove funzionalità della intranet camerale; realizzazione indagine di soddisfazione sulla intranet con miglioramento dell'indice sintetico del 6%	massimizzazione della circolarità delle informazioni con acquisizione di maggiore coinvolgimento del personale
PRIORITA' H: VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Rendere la struttura organizzativa più aderente alle esigenze attuali e la collocazione e gli apporti individuali più armoniosi	verifica del grado di soddisfazione del personale sul 100% dei corsi di formazione offerti;	valorizzazione del personale mediante corsi di formazioni sempre più aderenti alle esigenze effettive
Migliorare il benessere organizzativo	si prevede di realizzare le necessarie azioni nei prossimi anni	
PRIORITA' I: INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO		
OBIETTIVO STRATEGICO	RISULTATO REALIZZATO	IMPATTO GENERATO
Assicurare l'autonomia operativa del personale e migliorare la qualità del servizio Anagrafico certificativo	implementazione di schede tecniche e giuridiche sulla banca dati delle conoscenze del servizio anagrafico certificativo	miglioramento della percezione dell'utenza circa il livello di competenza degli addetti al servizio
Attuazione degli adempimenti normativi e razionalizzazione della struttura e dei servizi	adeguamento della struttura e dei servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge	riduzione dell'impatto sull'utenza dei nuovi adempimenti normativi.
Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi	monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente con miglioramenti qualitativi sul 33% delle procedure/procedimenti individuati; azioni per il miglioramento della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale; n. 2 azioni per migliorare, in chiave di sostenibilità ambientale, il patrimonio dell'Ente; riduzione degli oneri di funzionamento del 2,36%; incremento telematizzazione e relativa dematerializzazione; adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia; definizione modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate;	miglioramento continuo delle attività correnti
Migliorare il sistema di programmazione e controllo delle attività dell'Ente	revisione del sistema di programmazione e controllo secondo le nuove logiche della "riforma Brunetta"; n. 2 report direzionali alla Giunta sull'andamento degli obiettivi strategici; implementazione sistema di programmazione e controllo nella società controllata Lucca Promos.	implementazione del "ciclo di gestione della performance"

2.2 Gli obiettivi di Ente – risultati 2011

OBIETTIVI DI ENTE 2011	REALIZZAZIONE
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	98,60%
2) ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO	100%
3) POLO TECNOLOGICO LUCCHESE	91,20%
4) LABORATORIO PER LA REALTÀ VIRTUALE DI PIETRASANTA	N.C. rinviato per ritardi nella consegna del progetto esecutivo da parte di società esterna
5) GESTIONE DEI PRINCIPALI CAMBIAMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI NELLE AREE DI COMPETENZA	93,00%
6) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE PER L'ANNO 2011 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	98,60%

2.2 Gli obiettivi individuali del Segretario generale – risultati 2011

OBIETTIVI 2011 SEGRETARIO GENERALE	REALIZZAZIONE
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	100%
2) ASSICURARE UN CONTENIMENTO DEL DISAVANZO TRA ONERI E PROVENTI CORRENTI DELL'ESERCIZIO	100%
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	94,70%
4) 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. COORDINAMENTO E SUPERVISIONE ALLA GESTIONE DI LUCCA INTEC	100%

2.2 Gli obiettivi individuali del Dirigente Area Amministrazione e personale risultati 2011

OBIETTIVI 2011 DIRIGENTE AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE	REALIZZAZIONE
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	100%
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	97,60%
3) POLO TECNOLOGICO LUCCHESE	91,20%

2.2 Gli obiettivi individuali del Dirigente Area Anagrafico certificativa e regolazione del mercato - risultati 2011

OBIETTIVI 2011 DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE DEL MERCATO	REALIZZAZIONE
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	100%
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	96,80%
3) GESTIONE DEI PRINCIPALI CAMBIAMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI NELLE AREE DI COMPETENZA	94%

2.2 Gli obiettivi individuali del Dirigente Area Promozione e sviluppo delle imprese risultati 2011

OBIETTIVI 2011 DIRIGENTE AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE	REALIZZAZIONE
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	100%
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	96,80%
3) LABORATORIO PER LA REALTÀ VIRTUALE DI PIETRASANTA	N.C. rinvio per ritardi nella consegna del progetto esecutivo da parte di società esterna

3. Profilo economico-finanziario: risorse, efficienza ed economicità

PROVENTI CORRENTI	2011	2010
Diritto annuale	8.569.086,01	8.395.676,74
Diritti di segreteria	1.958.580,14	1.990.256,92
Contributi, trasferimenti e altre entrate	1.136.620,76	1.562.877,57
Proventi da gestione beni e servizi	270.367,20	248.236,26

COMPOSIZIONE %		
PROVENTI CORRENTI	2011	2010
Diritto annuale	71,8	68,8
Diritti di segreteria	16,4	16,3
Contributi, trasferimenti e altre entrate	9,5	12,8
Proventi da gestione beni e servizi	2,3	2,0

ONERI CORRENTI	2011	2010
Personale	3.752.047,91	3.761.918,29
Funzionamento	2.538.194,44	2.643.254,76
Interventi economici	2.705.752,79	2.634.374,23
Ammortamenti e accantonamenti	2.612.947,84	2.398.346,40

COMPOSIZIONE %		
ONERI CORRENTI	2011	2010
Personale	32,3	32,9
Funzionamento	21,9	23,1
Interventi economici	23,3	23,0
Ammortamenti e accantonamenti	22,5	21,0

STATO DI SALUTE DELL'ENTE		CONSUNTIVO 2011	2010	2009	2008
Indicatore	Composizione indicatore				
Indicatori di struttura, di liquidità e di solidità economica e patrimoniale					
Margine di Struttura finanziaria a breve	Attivo circolante - Passivo a breve	236,1%	514,2%	348,4%	316,3%
	Passivo a breve				
Equilibrio economico della gestione corrente	Oneri correnti	97,3%	93,8%	98,0%	91,7%
	Proventi correnti				
Incidenza dei costi strutturali sui proventi Porrenti	Oneri correnti - Interventi economici	74,6%	72,2%	72,5%	70,5%
	Proventi correnti				
Margine di struttura o di autocopertura dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato	97,7%	83,3%	83,0%	83,3%
	Patrimonio Netto				
Incidenza dell'Attivo Immobilizzato	Attivo Immobilizzato	81,7%	69,9%	65,3%	66,1%
	Totale Attivo				
Solidità o Indipendenza Finanziaria	Patrimonio Netto	83,6%	83,3%	83,0%	83,3%
	Totale generale Passivo				
Indicatori di efficienza di gestione					
Capacità di generare Proventi diversi da Diritto annuale e Diritti di segreteria	Proventi correnti - (Entrate da diritto annuale + Diritti di segreteria)	11,8%	14,8%	13,1%	11,8%
	Proventi correnti				
Efficienza Operativa (valore in Euro)	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) delle Funzioni Istituzionali C e D direttamente al servizio delle imprese	96,5	98,1	96,8	98,5
	N. imprese attive al 31/12				
Efficienza di Struttura	Oneri correnti delle Funzioni Istituzionali A e B interni o non direttamente al servizio delle imprese	44,0%	43,0%	41,3%	40,8%
	Oneri correnti totali				
Economicità dei Servizi Amministrativi-Anagrafici	Diritti di segreteria				
	Oneri correnti (Interventi economici esclusi) della Funzione Istituzionale C direttamente al servizio delle imprese	78,1%	76,3%	79,1%	87,7%
Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva (valore in Euro)	Interventi Economici + Nuovi investimenti in Immobilizzazioni)	133,8	89,6	123,4	96,8
	N. imprese attive al 31/12				
Tasso di variazione crediti da Diritto annuale	Crediti da diritto annuale anno "n" - Crediti da diritto annuale anno "n-1"	-13,8%	-10,1%	-27,2%	-26,3%
	Crediti da diritto annuale anno "n-1"				

4. Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere

La Camera di Commercio di Lucca svolge la propria azione sul tema delle pari opportunità, mediante il proprio Comitato per l'Imprenditoria Femminile, composto da rappresentanti espressione di tutte le attività economiche femminili della provincia.

Gli obiettivi che la Camera, attraverso il Comitato, si prefigge sono :

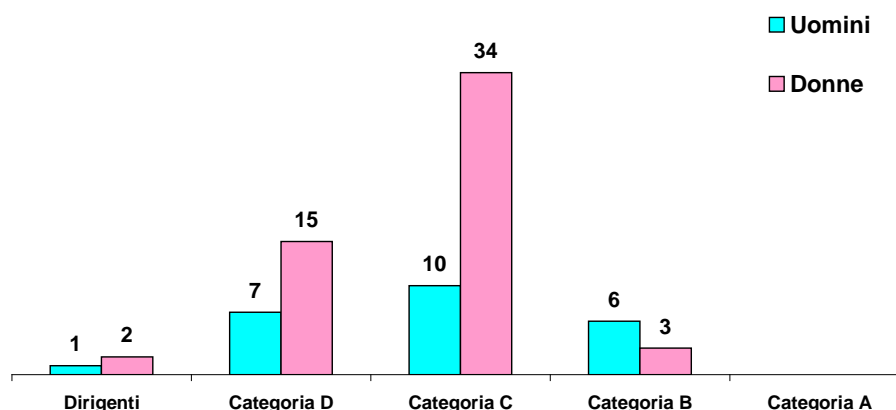
- promuovere iniziative per lo sviluppo dell'impresoria femminile, anche tramite specifiche attività di formazione imprenditoriale di donne aspiranti imprenditrici;
- promuovere indagini conoscitive sia per monitorare il numero delle donne imprenditrici, sia per individuare quali sono i problemi che ostacolano l'accesso delle donne al mondo dell'impresoria;
- proporre suggerimenti nell'ambito della programmazione delle attività camerali per favorire lo sviluppo e la qualificazione della presenza delle donne nel mondo dell'impresoria;
- porsi come interlocutore privilegiato sulle problematiche femminili delle istituzioni locali, regionali e nazionali.

Nel corso del 2011, in particolare, il Comitato Impresoria Femminile di Lucca ha direttamente organizzato le seguenti attività:

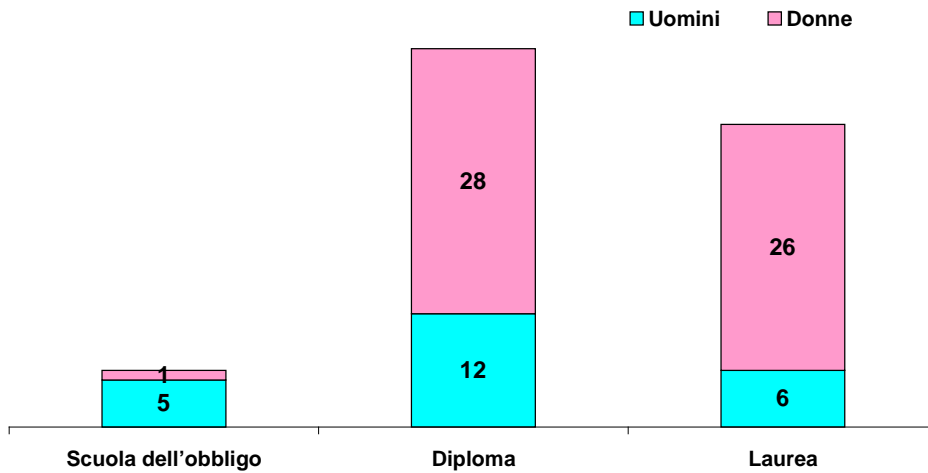
- 28 settembre - seminario per illustrare il nuovo dettato normativo della L. 53/00 in tema di conciliazione dei tempi di vita e lavoro (38 partecipanti);
- 13 dicembre 2011 - convegno di presentazione della seconda edizione dell'indagine statistica sullo stato di salute dell'impresoria femminile della provincia di Lucca, dal titolo "Mondo imprenditoriale femminile a Lucca: fotografia sul presente con sguardi al futuro" (42 partecipanti). Lo studio ha come obiettivo di fornire spunti di riflessione, informazioni e stimoli fondamentali per governare le aziende in periodi di incertezza e di stagnazione economica. L'indagine ha mostrato un quadro fortemente segnato dalla crisi e bisognoso di interventi urgenti e mirati che hanno pertanto ispirato la programmazione delle attività del Comitato per il 2012.

4. 1 Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere – il contesto interno

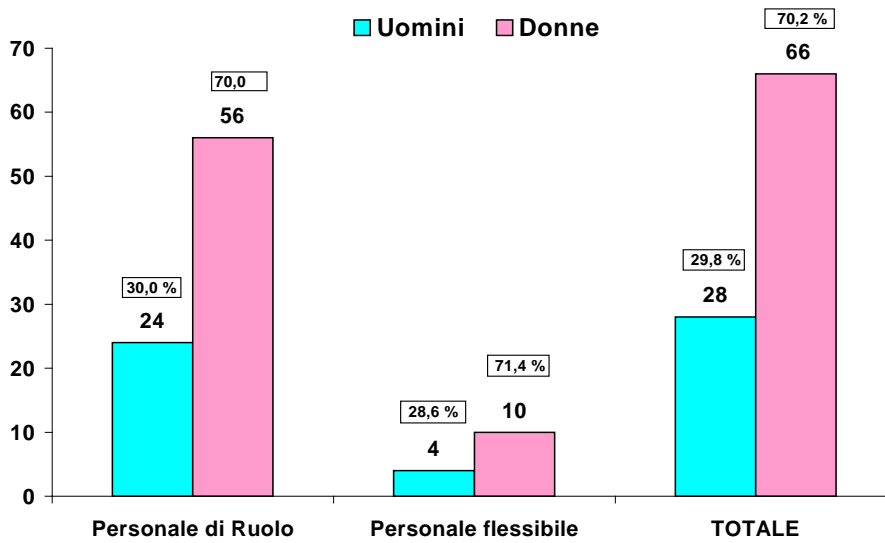
Composizione del Personale in ruolo per sesso e categoria contrattuale (2011)



**Composizione del Personale di Ruolo per titolo di studio e per sesso
(31.12.2011)**

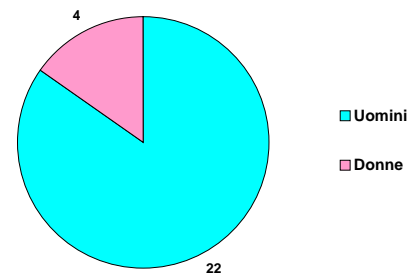


Personale complessivo 2011 per sesso - valori assoluti e %



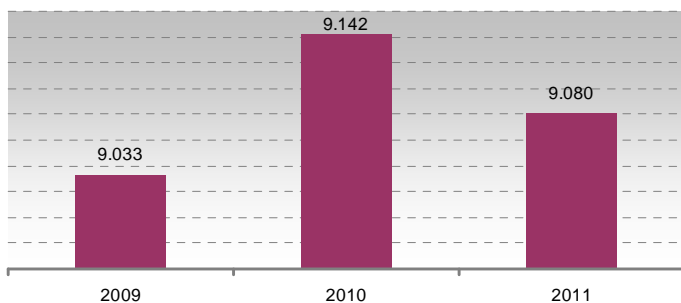
Consiglieri per sesso

Composizione dei Consiglieri per sesso			
2011		2010	
Uomini	Donne	Uomini	Donne
22	4	22	4

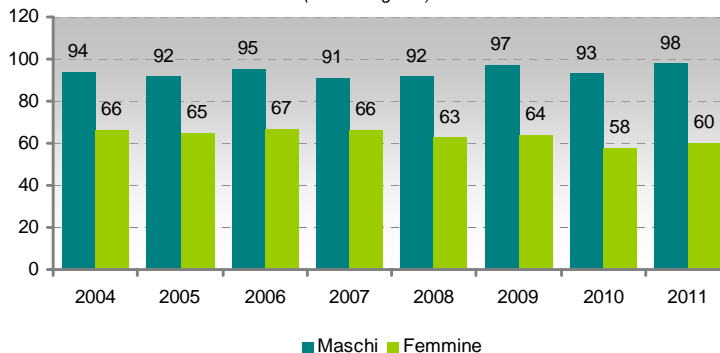


4. 2 Profilo di genere: pari opportunità e bilancio di genere – il contesto esterno

Numero delle imprese femminili in provincia di Lucca



Numero di occupati in provincia di Lucca suddivisi per sesso (dati in migliaia)

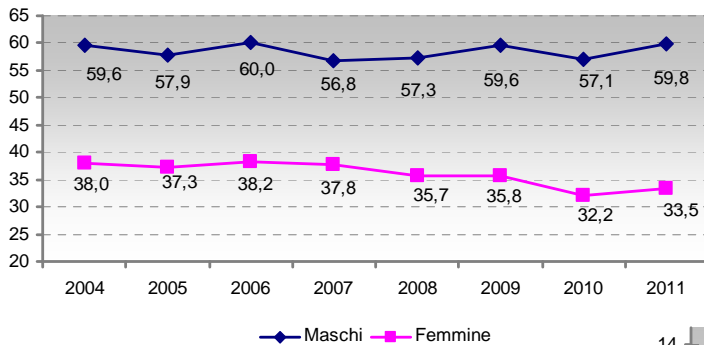


Popolazione residente al 1° gennaio di ogni anno suddivisa per sesso. Provincia di Lucca e Toscana

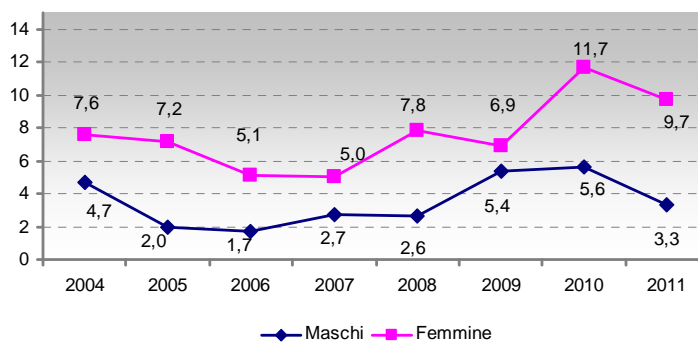
	2009		2010		2011	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
Lucca	187.415	202.785	188.350	203.832	189.012	204.783
Toscana	1.787.668	1.920.150	1.797.235	1.932.895	1.805.132	1.944.681

Fonte: Istat - elaborazioni Camera di Commercio di Lucca

Tasso di occupazione in provincia di Lucca -Maschi e Femmine-



Tasso di disoccupazione in provincia di Lucca -Maschi e Femmine-



5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

FASI	SOGGETTI	MODALITA'	TEMPI
Monitoraggio periodico sui risultati della performance organizzativa	Dirigenti, PO, uffici, Programmazione e controllo	Rilevazione dati mediante sw di Infocamere	Trimestrale
Reporting intermedio sull'andamento della performance organizzativa	Programmazione e controllo	Report con evidenziazione del grado di raggiungimento dei progetti	Semestrale
Valutazione risultati intermedi della performance organizzativa	Dirigenti, PO, Programmazione e controllo	Valutazione cause di eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi e implementazione azioni correttive	Semestrale
Aggiornamento Piano della Performance	Dirigenti, PO, Programmazione e controllo, Giunta	Modifiche al Piano della performance in funzione delle azioni correttive scaturenti dal monitoraggio semestrale	Semestrale
Bilancio consuntivo	Dirigenti, PO, Programmazione e controllo, Ragioneria, uffici	Rilevazione risultato di gestione	Febbraio-marzo
Definizione della struttura del documento	Programmazione e controllo, SG	Analisi della normativa di riferimento	Marzo
Predisposizione proposta di relazione mediante la sistematizzazione delle informazioni precedenti	Programmazione e controllo	Analisi dei documenti di pianificazione, monitoraggio e valutazione	Aprile
Verifica definitiva documento	SG, Programmazione e controllo	Analisi e definizione del documento	Maggio
Approvazione Relazione sulla performance	Giunta		Maggio
Validazione Relazione sulla performance	OIV	Secondo la delibera CIVIT n. 6/1012	Giugno
Pubblicazione Relazione sulla performance e del documento di validazione	Programmazione e controllo, OIV	Pubblicazione dei documenti nella Sezione trasparenza del sito camerale	Giugno

5.1 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

La Relazione sulla performance rappresenta il documento conclusivo del ciclo di gestione della performance mediante il quale è possibile verificare i risultati raggiunti ed impostare le azioni migliorative per il futuro.

Pertanto, a conclusione del percorso relativo al 2011 si possono elencare i punti di forza e di debolezza dell'intero ciclo.

Il 2011 è stato l'anno in cui la Camera di Commercio di Lucca ha implementato il ciclo di gestione della performance adeguandosi al dettato del D. Lgs. 150/09, predisponendo ed approvando tutti i documenti richiesti dalla riforma (Piano triennale della performance; Sistema di misurazione e valutazione della performance; Programma triennale per la trasparenza e l'integrità).

Tra gli elementi di forza del ciclo della performance è da sottolineare la maggiore armonizzazione e coerenza fra tutte le fasi della programmazione e controllo delle attività dell'ente, la maggiore frequenza dei monitoraggi che permette di avere sempre il "polso della situazione" e di poter intervenire tempestivamente con azioni correttive, la maggiore oggettività dell'intero sistema.

Tra gli elementi di criticità sicuramente si avverte una sovrapposizione tra i documenti richiesti dalla riforma Brunetta e quelli preesistenti richiesti dalle precedenti normative (Programma pluriennale quinquennale e Relazione previsionale e programmatica annuale) che porta ad una sovrabbondanza di documenti spesso non in linea fra loro sia come tempistica di approvazione che come contenuto.

Tra le azioni migliorative da porre in essere la Camera di Lucca si propone una più approfondita analisi dei risultati dalla quale cercare di ottenere maggiori informazioni possibili utili al miglioramento continuo.

ALLEGATI TECNICI

I documenti del Ciclo della performance

- ❑ Sistema di misurazione e valutazione della performance

<http://www.lu.camcom.it/content.php?p=chisiamo.1.10.16>

- ❑ Piano della performance

http://www.lu.camcom.it/upload/file/chi_siamo/Piano%20triennale%20della%20performance.pdf

- ❑ Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

<http://www.lu.camcom.it/content.php?p=chisiamo.1.10.8>

Gerarchia Obiettivi 2011

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

A E-government: un'Amministrazione al servizio delle imprese

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

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	A101. Attuazione della Comunicazione unica per la nascita dell'impresa.	A10101 -- Comunicazione unica: formazione continua ed integrazione con i SUAP
A1-101 - Attuazione di iniziative che facilitino alle imprese attive nella provincia di Lucca l'accesso al canale telematico di colloquio con la Pubblica Amministrazione	100%	73,03% imprese con dispos. firma digitale 81% società con PEC		
A1-102 - Implementazione dei servizi erogati o gestiti on line dalla Camera di Commercio	100%	7% certificati d'origine telematici; 99% bilanci in formato XBRL		
				Indicatori Associati
				Risultati attesi
				Risultati rilevati
				A10101-101AA -- Partecipazione addetti a iniziativa formativa in tema di Comunicazione Unica
				A10101-101AR -- Partecipazione addetti a iniziativa formativa in tema di Comunicazione Unica
				A10101-101CS+RU -- Partecipazione a iniziativa formativa in tema di integrazione Scia Suap - Comunicazione Unica
				A10101-101RI -- Partecipazione a iniziativa formativa in tema di Comunicazione Unica
				A10101-102AA -- Realizzazione corsi formazione esterna in tema di Comunicazione Unica
				A10101-102CS+RU -- Verifica bimestrale aggiornamento sito camerale
				A10101-102RI -- Realizzazione corsi formazione esterna su Comunicazione Unica
				A10101-103AA -- Partecipazione addetti a iniziative formative in tema di integrazione Scia Suap - Comunicazione Unica
				A10101-103RI -- Partecipazione addetti a iniziativa formativa in tema di integrazione Scia Suap - Comunicazione Unica

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

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	A201. Multicanalità dei servizi amministrativi alle imprese e qualità delle anagrafiche e loro valorizzazione	A10102 -- Implementazione dei servizi gestiti on line per l'area anagrafico certificativa
A2-101 - Attivazione del procedimento di cancellazione d'ufficio dal Registro delle imprese per un numero di imprese predeterminato annualmente	1500	480		
A2-102 - Incremento dei diritti di segreteria (a parità di entità dei diritti) introitati dalla CCIAA per le funzioni di inquiry degli archivi.	+ 15%	+ 5,51%		
				Indicatori Associati
				Risultati attesi
				Risultati rilevati
				A10102-101AR -- Estensione numero utenti sperimentatori dei certificati di origine on line a non meno di 5
				A10102-101RI -- Organizzazione e gestione corsi per utenti esterni sulla presentazione dei bilanci telematici in formato XBRL
				A10102-102RI -- Progettazione e realizzazione azioni per diffusione Pec tra le società
				A20102 -- Bonifica banche dati anagrafiche e promozione della loro consultazione
				Indicatori Associati
				Risultati attesi
				Risultati rilevati
				A20102-101AA -- conclusione del procedimento di cancellazione d'ufficio
				A20102-101AR -- verifica dei requisiti morali dei soggetti iscritti nel Ruolo Mediatori
				A20102-101RI -- conclusione del procedimento di cancellazione d'ufficio

A3. Partecipazione ad azioni di e-government

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	A301. Attuazione dei progetti di e-government.
A3-101 - 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	Relazione finale	Le attività saranno realizzate nei prossimi anni	

A4. Garantire la corretta conservazione sostitutiva dei documenti informatici

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	A401. Verifica del sistema di protocollo in uso e ridefinizione delle regole per la protocollazione della posta elettronica
A4-101 - Creazione dell'archivio informatico dei documenti	realizzazione archivio	realizzato nel 2010	

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

B. Promozione degli strumenti di regolazione del mercato

B1. Promuovere i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie e potenziare le attività di vigilanza e controllo sul mercato

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
B1-01 - Incremento delle domande di conciliazione	+50% delle domande 2009	+134%
B1-02 - Attuazione dei Piani annuali di vigilanza sul mercato	100%	100% rispetto programmazione Ministero

B101. Promozione intensificazione delle attività di ADR e vigilanza.

B1X101 -- Diffusione degli strumenti ADR

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
B1X101-01a -- realizzazione di depliant informativi sul servizio di mediazione	depliant sul servizio mediazione	realizzato
B1X101-01b -- organizzazione campagne informative	2 campagne	2
B1X101-01c -- svolgimento di almeno 2 corsi per assistenti delle parti in mediazione rivolti ai professionisti	2 corsi assistenti parti	2
B1X101-01d -- organizzazione incontri con gli studenti	3 incontri	2
B1X101-02a -- organizzazione di corsi di aggiornamento, per conciliatori iscritti	corsi di aggiornamento	1
B1X101-02b -- requisiti formativi dei nostri mediatori: condizioni agevolate per l'ente	report su condizioni di favore	2
B1X101-03a -- aumento del numero di incontri di conciliazione presso la sede di Viareggio	> di 25	50
B1X101-03b -- iscrizione della Camera nel registro degli organismi di conciliazione entro il 05/05/2011	invio documentazione al Ministero della Giustizia entro 05/05/2011 e in date successive	invio documentazione al Ministero della Giustizia entro 05/05/2011 e in date successive
B1X101-03c -- revisione modulistica e sito camerale	attuazione entro 30/07/2011	20 lug

B10102 -- Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo-sanzionatorio a favore della regolazione del mercato

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
B10102-01Metric -- Completamento attività convenzione SVIM	100% attività conv. Svim	92%
B10102-01Sanzio -- N. totale verbali definiti con ordinanza archiviazione/ingiunzione nell'anno 2011/n. totale verbali pervenuti fino al 31.12.2011	non inferiore al 95%	98,98%
B10102-02Metric -- Primo avvio dei controlli sui nuovi gruppi di misura del gas	50 controlli	160
B10102-02Sanzio -- Tempo medio emissione ordinanze 2011 non superiore a tre mesi.	< 3 mesi	58 gg
B10102-03Metric -- Verifica pagamenti effettuati dai distributori di carburanti	verifica entro il 30 aprile	100%
B10102-03Sanzio -- Spedizione a Equitalia Servizi spa di Roma del ruolo annuale entro il 15.12.2011	spedizione entro 15/12	13 ott
B10102-04Sanzio -- scheda di lavoro sulle procedure giuridiche	scheda lavoro su proc. Giur.	si
B10102-05Sanzio -- Scheda lavoro convenzione Svim	scheda lavoro conv. Svim	si

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

C. Favorire il consolidamento e lo sviluppo della struttura del sistema economico locale

C1. Sostenere la crescita della struttura economica locale

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C1-101 - Crescita della cultura manageriale e aumento della domanda di formazione manageriale	crescita rispetto al 2007-2009: n. domande 155	144,5
C1-102 - Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca, dei centri di servizio e di eccellenza	relazione finale	3 progetti finanziati

C101. Iniziative per incrementare la solidità della struttura economica locale.

C1X101 -- Formazione manageriale		
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C10101-101a) -- Formazione manageriale: Progettazione e programmazione dei corsi 2012	progettazione entro 30/11	progettazione entro 30/11
C10101-101b) -- Formazione manageriale: Messa on-line del catalogo annuale dei corsi 2012	catalogo on line entro 20/12	catalogo on line entro 20/12
C10101-101c) -- Formazione manageriale: Erogazione di almeno 2400 ore di formazione/allievo	2400 ore/allievo	3420
C10101-101d) -- Formazione manageriale: sperimentazione nuovo minimaster sulla nautica	almeno 10 iscritti	0
C10101-2a) -- Formazione manageriale per le neo-imprese (progetto Giove): Erogazione di 880 ore/allievo attraverso i corsi Giove	corsi Giove: 880 ore/allievo	792
C10101-2b) -- Formazione manageriale per le neo-imprese (progetto Giove): Implementazione di un laboratorio manageriale serale	laboratorio entro giugno	laboratorio entro giugno
C10101-103 -- Formazione sul tema della bioedilizia: attivazione dei percorsi formativi previsti in seno al progetto REE Trofit	attivazione percorsi nei termini	Attivazione dei percorsi nei termini fissati dal partenariato
C10102 -- Sostegno agli organismi di ricerca e alle strutture per l'Alta formazione		
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C10102-101 -- Valutazione delle domande dei laboratori	valutazione entro marzo	valutazione entro marzo
C10102-102 -- Liquidazione di contributi dei laboratori	liquidazione entro gennaio	liquidazione entro gennaio
C10102-103 -- Liquidazione contributi per l'alta formazione	liquidazione entro 30 gg	liquidazione entro 30 gg

C2. Crescita della cultura d'impresa nella provincia di Lucca

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C2-102 - Aumento del numero di imprese attivate in seguito alla partecipazione ai percorsi camerati	> di 10 aperture	6,5 aperture
C2-101 - Aumento della domanda di formazione da parte di aspiranti imprenditori	> di 85 domande	93,5 domande

C201. Sviluppo della nuova imprenditorialità.

C2X101 -- Sportello Nuove Imprese e finanziamenti agevolati		
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C2X101-101a -- Orientamento alla creazione di impresa: progettazione e avvio del Club Orienta	avvio club entro settembre	Avvio club entro settembre
C2X101-101b -- Orientamento alla creazione di impresa: report finale sulle attività svolte dal Club Orienta	report su attività svolte dal Club	report finale
C2X101-101c -- Orientamento alla creazione di impresa: erogazione formazione degli aspiranti imprenditori	1200 ore/allievo per aspiranti	3112
C2X101-101d -- Orientamento alla creazione di impresa: organizzazione corsi brevi di job creation	3 corsi brevi job creation	4
C2X101-101e -- Orientamento alla creazione di impresa: rendiconto trimestrale sui fruitori del servizio	report finale	report finale
C2X101-102 -- CIF: realizzazione di uno studio	studio dedicato	studio
C2X101-103a -- Diffusione e disseminazione delle opportunità di finanziamento: realizzazione seminari	3 seminari	4 seminari
C2X101-103b -- Diffusione e disseminazione delle opportunità di finanziamento: invio News Letter	NL entro 5 gg+2 NL riepilogo	n. 2 newsletter di riepilogo e n. 14 newsletter sui bandi di agevolazione
C2X101-103c -- Diffusione e disseminazione delle opportunità di finanziamento: rendiconto trimestrale sui fruitori del servizio	report finale	report finale

C3. Favorire lo sviluppo di imprese ad alto potenziale di crescita

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C3-101 - Partecipare alla costituzione, a livello regionale, del soggetto dedicato ad operare come venture capital per le micro imprese	partecipazione	partecipazione in corso
C3-102 - Scouting di idee d'impresa ad alto potenziale di crescita	50	32

C301. Finanza innovativa per le imprese ad alto potenziale.

C30101 -- Strumenti e servizi per lo sviluppo di imprese innovative		
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
C30101-101a -- Progetti per lo sviluppo di nuove imprese innovative ad alto potenziale di crescita: selezione idee impresa	4 idee d'impresa	5 idee di impresa
C30101-101b -- Progetti per lo sviluppo di nuove imprese innovative ad alto potenziale di crescita: ultimazione progetto Lucca Innova 2	ultimazione entro giugno	22-giu-11
C30101-101c -- Progetti per lo sviluppo di nuove imprese innovative ad alto potenziale di crescita: Collaborazione con la PO nella definizione di un nuovo modello di servizi integrati per le imprese innovative	report finale su collaborazione	modello definito
C30101-103a -- Stumento finanziario per imprese innovative: Definizione di una proposta operativa di un nuovo strumento agevolativo locale	proposta operativa entro aprile	proposta operativa entro settembre
C30101-103b -- Stumento finanziario per imprese innovative: Condivisione dello strumento con i principali istituti di credito del territorio e le associazioni di categoria	condivisione entro giugno	condivisione strumento

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

C4. Favorire la creazione di infrastrutture a supporto dello sviluppo economico locale	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	C401. Infrastrutture per l'innovazione.
C4-101 - Polo Tecnologico Lucchese	lotto I: avvio operatività entro 2010;	2010: lotto operativo	Consegna immobili Il lotto incubatore ottobre 2011; avvio incubatore: acquisto ulteriori spazi per ampliamento Polo	C40101 -- Realizzazione Polo Tecnologico Lucchese
C4-102 - 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	entro 2014;	partecipazione in corso		Indicatori Associati
C4-103 - Polo Tecnologico di Capannori Cittadella della calzatura	realizzazione struttura entro 2011; operatività per settembre 2012; soggetto entro 2012	completamento struttura previsto per settembre 2012		C40101-101a)Dir. -- Completamento impianti seminterrato e predisposizioni per collegamento edifici Poli 1 e 2
C4-104 - Museo/Laboratorio virtuale di Pietrasanta	entro 2010; compl. struttura operatività soggetto entro 2011	ristrutturazione completata luglio 2010; aprile 2011		C40101-101b)CS -- Collaborazione alla definizione delle proposte di modifica/integrazione della Convenzione Lucense
C4-105 - Definizione di un unico modello organizzativo per il coordinamento e la gestione dei Poli tecnologici provinciali	definizione modello	concordato con incubatore Gramolazzo		C40101-101b)Dir. -- Proposta integrazione Convenzione Lucense
				C40101-102a)D+CS -- Monitoraggi bimestrali su avanzamento lavori
				C40101-102b)Dir. -- conclusione entro settembre
				C40101-102c)Dir. -- acquisto apparati informatici rmtro ottobre
				C40101-103)CS -- Collaborazione attività di impulso per allacci, acquisti, adempimenti obbligatori e pratiche amministrative varie, nonché per uso razionale sistema impianti e fonti energetiche
				C40101-103)Dir. -- Realizzazione attività di impulso e collaborazione per allacci, acquisti, adempimenti obbligatori e pratiche amministrative varie, nonché per uso razionale sistema impianti e fonti energetiche
				C40101-104)D+CS -- Rendicontazioni progetti al verificarsi di tutte le pre-condizioni essenziali e nel rispetto alle relative procedure amministrative
				C40101-105)Dir. -- Avvio realizzazione attività tese al completamento funzionale del progetto
				C40102 -- Laboratorio per la Realtà Virtuale di Pietrasanta
				Indicatori Associati
				C40102-101 -- rendicontazione del progetto di ricerca alla Regione
				C40103 -- Polo Tecnologico di Capannori - Cittadella della calzatura
				Indicatori Associati
				C40103-101 -- Supporto agli amministratori nel processo decisionale anche per la revisione e l'aggiornamento dei piani di progetto (REPORT FINALE)
				C40105 -- Azioni a sostegno della creazione e gestione di infrastrutture di servizio
				Indicatori Associati
				C40105-101a -- contatti con gli stakeholder per valutare interesse al supporto camerale per i finanziamenti di cui al progetto
				C40105-101b -- segnalazione tempestiva dei bandi di interesse
				C40106 -- Polo Tecnologico per la nautica
				Indicatori Associati
				C40106-102 -- presentazione domanda di finanziamento nei termini
				C40106-101 -- presentazione progetto alla Fondazione CRL
				C40106-103 -- realizzazione e rendicontazione del progetto nei termini previsti

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

D. Sostenere la competitività delle imprese

D1. Sviluppo delle capacità di attrarre finanziamenti da programmi Comunitari, Nazionali e Regionali sul territorio provinciale

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	D101. Promozione dei programmi di finanziamento alle imprese
D1-01 - Sviluppo della rete provinciale di progettazione comunitaria intersettoriale: revisione/semplificazione del protocollo esistente	revisione + partecipazione a n. 5 incontri + 3 progetti cofinanziati	revisione protocollo + 5 incontri + 5 progetti cofinanziati	
D1-02 - Incremento del numero delle imprese che ricorrono ai servizi degli sportelli della Camera	> di 1422	1384	
D1-03 - Capacità di attrarre risorse per lo sviluppo di progetti camerali condivisi con altri soggetti del territorio	5.000.000	4.969.000	

D2. Tutelare la capacità di innovazione delle imprese

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	D201. Innovazione e trasferimento tecnologico
D2-01 - Aumento del numero di domande di brevetto, presentate dalle imprese lucchesi	> 88	69	
D2-02 - Favorire lo sviluppo di collaborazioni tra imprese e sistema della ricerca	stipula di 3 accordi	4 accordi	
D2-03 - Aumento del numero di progetti sviluppati in collaborazione con partners tecnologici	> di 4,66	3,5	

D2X101 -- Innovazione e proprietà industriale

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
D2X101-01a -- elaborazione proposta di un modello organizzativo camerale per il trasferimento tecnologico di medio periodo	proposta entro giugno	giugno
D2X101-01b -- elaborazione di un accordo tecnico finalizzato alla costituzione di un tavolo di lavoro provinciale	elaborazione accordo	accordo
D2X101-02a -- regolamento brevetti: integrazione	entro giugno	marzo
D2X101-02b -- azioni di promozione del regolamento	2 azioni di promozione	2 azioni
D2X101-02c -- servizi di ricerca di anteriorità e di sorveglianza incremento delle richieste	> di 49	60
D2X101-02d -- redazione di newsletter in materia brevettuale	2 invii	2 invii

D3. Sviluppare l'internazionalizzazione delle imprese provinciali

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	D301. Internazionalizzazione
D3-01 - Consolidare il ruolo dell'Ente nella definizione delle strategie per l'internazionalizzazione delle imprese	1 proposta congiunta annuale	2 proposte congiunte	
D3-02 - Aumento del numero di imprese che utilizzano i servizi camerali per l'internazionalizzazione	> di 793,67	788	

D3X101 -- Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
D3X101-01a -- Promozione dei servizi Sprint alle aziende mediante contatti diretti	> di 53	76
D3X101-01b -- coinvolgimento di almeno 20 aziende	=> di 20	30
D3X101-02 -- Aumento contatti indiretti	> di 253	265
D3X101-03 -- Implementazione monitoraggio quesiti on line	implementazione	monitoraggio implementato
D3X101-04 -- proposta di incremento/miglioramento Sprint	proposta entro maggio	maggio
D3X101-05 -- proposta progettuale per attivazione servizio attrazione investimenti dall'estero e assistenza alle imprese del territorio per investimenti all'estero	proposta entro luglio	proposta e presentazione progetto

D4. Promuovere le politiche europee per l'impresa

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	D401 - L'impresa nell'Europa: crescita, competitività e sostenibilità ambientale
D4-01 - Incremento imprese che ricorrono ai servizi dello sportello e dei contatti qualificati con le imprese	> di 561	714	
D4-02 - Favorire la diffusione di una cultura dello sviluppo sostenibile mediante l'incremento delle imprese che ottengono una certificazione ambientale	= o > di 141	166	

D40102 -- Programmi europei per le PMI

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
D40102-01a -- Promozione contenuti e opportunità per gli operatori del settore	2 iniziative	3
D40102-01b -- Accredimento Evento presso la DG Imprese della Commissione europea	accreditamento entro settembre	Accreditamento entro settembre
D40102-01c -- Organizzazione Evento Sme Week	evento entro ottobre	realizzato nei tempi previsti
D40102-02a -- organizzazione incontro informativo	1 incontro	realizzato
D40102-03a -- Rete Enterprise Europe Network: iniziative organizzate	2 iniziative	2
D40102-03b -- Rete Enterprise Europe Network: Promozione campagne/panel di ascolto	2 campagne/panel	4
D40102-04a -- Net Economy: giornate di approfondimento	2 giornate	2
D40102-04b -- Net Economy: Web Marketing - realizzazione seminari	2 seminari	2
D40102-05a -- Programmi CIP R&S Incontri e laboratori su bandi comunitari di R&S/incontri bandi CIP	2 incontri	6
D40102-06 -- Rete Progettazione Organizzazione/partecipazione a riunioni	5 riunioni + report finale	5 + report finale
D40102-07 -- Coinvolgimento imprese nelle azioni Mercato Unico e competitività: aumento della media 2010-2011 dei contatti qualificati	> di 561	714
D40102-08a -- Net Economy: seminari su tematiche e-business	2 seminari	3
D40102-08b -- Competitività, innovazione e Ricerca: attività di alerting	almeno 7 alerting	16
D40102-08c -- Attività di alerting e assistenza a imprese, consorzi e associazioni di categoria	5 elaborazioni	9
D40102-08d -- Segnalazione di notizie di particolare interesse per gli uffici camerali	7 alerting	16

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

D40103 -- Sviluppo sostenibile	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
D40103-I01a -- Settimana Europea dell'Energia Sostenibile: Realizzazione campagna di informazione	campagna entro febbraio	realizzata tempistica rispettata	realizzato tempistica rispettata
D40103-I01b -- Settimana Europea dell'Energia Sostenibile: Accreditazione evento	accreditamento entro marzo	realizzato tempistica rispettata	realizzato tempistica rispettata
D40103-I01c -- evento, nell'ambito del progetto Cinema e della Campagna Sustainable Energy Europe	evento entro 15 aprile	realizzato tempistica rispettata	realizzato tempistica rispettata
D40103-I01d -- Settimana Europea dell'Energia Sostenibile: valutazione dei risultati	report finale	Report finale	Report finale
D40103-I02a -- Campagna di promozione dei servizi Sitem: Presentazione servizi nell'ambito dei seminari tecnici	report	Report	Report
D40103-I02b -- Campagna di promozione dei servizi Sitem: Promozione attraverso il sito e comunicazioni personalizzate	report su promozione	report	report
D40103-I03 -- Promozione ecosostenibilità: Incontri di approfondimento	2 incontri		

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati	
E. Valorizzazione economica del territorio	E1. Sviluppare le produzioni agroalimentari tipiche della provincia e la loro valorizzazione			
	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	
	E1-101 - Concentrare e selezionare gli interventi economici a sostegno delle manifestazioni a più elevato valore aggiunto	crescita progressiva importo medio sostegno intervento camerale pari a 5236,66	5718	E101. Agroalimentare tipico e certificazioni di prodotto.
				E1X101 -- Certificazione e promozione qualità dei prodotti a denominazione
	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	
	E1X101-101a -- CONTROLLI ERGA OMNES: Avvio, gestione e conclusione delle pratiche con il MIPAAF			conclusione entro marzo
	E1X101-101b -- CONTROLLI ERGA OMNES: definizione di nuove procedure con TCA			entro 30 gg dalla presa in carico
	E1X101-102 -- Gestione panel olio: potenziamento organico degustatori			potenziamento entro settembre
	E1X101-103 -- Attuazione attività 2011 conseguenti alle nuove norme disciplinanti i compiti delle commissioni di degustazione			report finale su grado di realizzazione delle attività
	E1X101-103 -- Attuazione attività 2011 conseguenti alle nuove norme disciplinanti i compiti delle commissioni di degustazione			100%
	E1X101-103 -- Attuazione attività 2011 conseguenti alle nuove norme disciplinanti i compiti delle commissioni di degustazione			100%
E2. Sostenere la valorizzazione delle risorse culturali e ambientali del territorio come fattore di sviluppo economico				
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati		
E2-101 - Progettazione di eventi promozionali per la valorizzazione complessiva del territorio, definiti come progetti di promozione integrata	almeno 3	2	E201. Azioni di promozione valorizzazione territorio.	
			E2X101 -- Iniziative proprie e di contributi di promozione di produzioni tipiche e tradizionali	
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati		
E2X101-101 -- Progettazione e prima sperimentazione del nuovo sistema di gestione semplificata delle istruttorie contributi			sperimentazione nuovo sistema	
E2X101-102a -- Modifica del regolamento concessione contributi			modifica entro aprile	
E2X101-102b -- Realizzazione campagna informativa generale alle aziende sul progetto Rethinkingtheproduct			entro settembre	
E2X101-102c -- Selezione di almeno 30 aziende e incontri con le stesse per l'interessamento all'edizione 2012 del progetto Rethinkingtheproduct			almeno 30 incontri con aziende	
E2X101-103a -- Prosecuzione attività progetto lucca card gestione nei termini delle attività previste			report attività nei termini	
E2X101-103b -- Prosecuzione attività progetto lucca card gestione amministrativa del progetto al FP 2007/2008			gestione progetto	
E2X101-103c -- Prosecuzione attività progetto lucca card presentazione di un nuovo progetto al FP 2009			1 nuovo progetto al FP 2009	
E2X101-104 -- Ricognizione dei prodotti grafici di promozione turistica e/o del territorio			proposta entro aprile	
E2X101-104 -- Ricognizione dei prodotti grafici di promozione turistica e/o del territorio			proposta entro marzo 2011	
E3. Garantire la conservazione del patrimonio documentale storico				
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati		
E3-101 - Costituzione di un archivio cartaceo e digitale	almeno 5 imprese	1 impresa	E301. Valorizzazione del patrimonio documentale e del tessuto imprenditoriale	
			E30101 -- Creazione dell'archivio di imprese storiche lucchesi	
Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati		
E30101-101a -- Definizione di un metodo di lavoro per la ricerca, selezione, acquisizione, inventariazione e archiviazione della documentazione di imprese cessate			definizione metodo	
E30101-101c -- Inventariazione materiale e trasmissione per implementazione sito per almeno un'impresa cessata			trasmissione materiale	
E30101-101b -- Acquisizione archivio di impresa			acquisizione 1 archivio	
E30101-101d -- supporto all'ufficio Statistica e studi per individuazione e acquisizione documentazione imprese ancora in vita (report finale)			report finale	
E30101-101d -- supporto all'ufficio Statistica e studi per individuazione e acquisizione documentazione imprese ancora in vita (report finale)			report	

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
G. Comunicazione			
	G1. Rendere più efficace la comunicazione esterna		
	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
	G1-101 -- ottenimento della certificazione di 2° livello di accessibilità del sito	certificazione 2° livello	La richiesta sarà effettuata dopo le azioni di rivisitazione del sito previste per l'anno 2012
	G1-102 -- realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e aggiornamento degli attuali	nuovi strumenti e aggiornamenti	realizzati 3 video
	G1-103 -- Incremento dell'indice sintetico di customer satisfaction	> di 7.0	Indice sintetico 2011: 6,6 l'indagine verrà svolta nel 2012
	G1-104 -- CRM: miglioramento quali/quantitativo dei "soggetti qualificati"	< di 194,57 errori	236,7 errori
		G101. Comunicazione esterna.	
			G10101 -- La comunicazione esterna integrata
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			G10101-101 -- realizzazione indagine
			realizzazione
			realizzata il 7 novembre
			G10101-102a -- proposta del processo di gestione univoca
			proposta entro marzo
			31 marzo
			G10101-102d -- riorganizzazione sezione trasparenza
			riorganizzazione entro aprile
			17 febbraio
			G10101-102e -- pubblicazione dei documenti nella sezione trasparenza
			pubblicazione entro 2 gg
			entro 2 gg
			G10101-103a -- analisi e confronto con altri soggetti che utilizzano il CRM
			report entro giugno
			report entro giugno
			G10101-103b -- elaborazione proposta di un piano di miglioramento con la relativa tempistica
			proposta entro settembre
			settembre
			G10101-104 -- realizzazione filmati
			3 filmati di cui 1 entro settembre
			realizzati 3 video entro 15/12/2011
	G2. Miglioramento e incremento delle conoscenze e del coinvolgimento delle risorse umane sull'attività camerale		
	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
	G2-101 -- Rinnovo della intranet camerale struttura organizzativa e interfaccia grafica	rinnovo	realizzato. Vinto Premio E-GOV PA Locale 2011
			c
			G20101 -- La comunicazione interna attraverso la intranet
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			G20101-101a -- incremento grado di soddisfazione complessivo intranet
			= o > di 5,4
			5,21%
			G20101-101b -- implementazione pagine trasversali su almeno 3 argomenti fruibili da tutti
			pag. trasv su 3 argomenti
			realizzato
			G20101-102a -- proposta di procedura concordata con l'ufficio Personale
			entro settembre
			28 settembre
			G20101-102b -- comunicazione agli uffici della nuova procedura e sperimentazione fino a dicembre
			fine della sperimentazione a dicembre
			22 dicembre
			G2-102 -- Incremento delle informazioni e funzionalità della intranet
		incremento informazioni e funzionalità	n. 3.554 informazioni; n. 9 nuove funzionalità
			G2-103 -- Incremento dell'indice sintetico di indagine di soddisfazione della intranet
		> 4,9	5,21 nel 2011

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
H. Valorizzazione del capitale umano			
H1. Rendere la struttura organizzativa più aderente alle esigenze attuali e la collocazione e gli apporti individuali più armoniosi			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
H101. Valorizzazione e formazione continua.			
H1-101 -- rivedere l'attuale modello organizzativo della Camera		revisione	La revisione organizzativa è prevista nel 2012
H1-102 -- realizzare la rilevazione dei fabbisogni formativi, il Piano di formazione ed attuare le attività programmate		realizzazione	L'indagine sui fabbisogni formativi è prevista nel 2012
H1-104 -- realizzare la revisione delle categorie professionali		realizzazione	in attesa del nuovo CCNL, banca dati curriculare costantemente controllata e aggiornata
H1-103 -- verificare periodicamente il grado di soddisfazione del personale sulle occasioni di formazione offerte		verifiche periodiche	verifica costante su tutte le iniziative formative
H2. Migliorare il benessere organizzativo		Risultati attesi	Risultati rilevati
H201. Identità e benessere.			
H2-101 -- incremento dell'indice sintetico di people satisfaction		> di 5,80	indagine nel 2013
H20101 -- Benessere organizzativo: percorsi di miglioramento			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
H20101-101 -- realizzazione azioni di miglioramento		2 azioni di miglioramento	2 azioni di miglioramento
H20101-102 -- predisposizione degli atti preparatori per l'avvio della sperimentazione del telelavoro		predisposizione entro 2 mesi	predisposizione entro 2 mesi
H20101-103 -- proposta di procedura concordata con l'ufficio Relazioni Esterne		entro settembre	29 settembre
G20101-104 -- comunicazione agli uffici della nuova procedura e sperimentazione fino a dicembre		fine della sperimentazione a dicembre	report su sperimentazione

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

I. Innovazione normativa e miglioramento continuo

I1. Assicurare l'autonomia operativa del personale e migliorare la qualità del servizio

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	I101. Condividere la conoscenza.
I1-101 -- Miglioramento continuo del grado di formazione degli addetti al servizio dell'utenza	livello buono di preparazione	realizzate azioni per migliorare formazione addetti	I10101 -- Strumenti di "knowledge management"
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			I10101-101AA -- elaborazione della raccolta di orientamenti vigenti in tema di requisiti di impresa artigiana
			I10101-101AR -- elaborazione di una procedura per l'effettuazione di controlli a campione sui requisiti professionali per Mediatori ed Agenti e Rappresentanti
			I10101-101RI -- elaborazione e messa in linea di cartelle informatiche/aggiornamento
			I10101-102AA -- revisione/aggiornamento del sito camerale con riferimento alla sezione dedicata all'Albo delle Imprese Artigiane
			I10101-102AR -- revisione /aggiornamento del sito camerale nelle sezioni Protesti e Documenti Export
			I10101-102RI -- revisione/aggiornamento del sito camerale con riferimento alla sezione dedicata al Registro delle Imprese

I2. Attuazione degli adempimenti normativi e razionalizzazione della struttura e dei servizi

Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati	I201 . Attuazione dei nuovi adempimenti normativi e riorganizzazione
I2-101 -- 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	realizzazione	realizzato	I20101 -- Miglioramento performance efficacia/efficienza del servizio
I2-102 -- revisione dello Statuto e dei regolamenti camerali	revisione	realizzato	Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			I20101-101 CS -- Riduzione tempi di gestione regolarizzazioni
			I20101-101AA -- Tempo medio di evasione delle pratiche assegnate al Gruppo artigianato
			I20101-101AR -- N. domande di iscrizione controllate entro 30 gg
			I20101-101CUAA -- riunione formazione addetti Registro imprese in tema Sistri
			I20101-101CURI -- proposta di riorganizzazione al dirigente
			I20101-101RI -- Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea
			I20101-102 CS -- Proposta di riorganizzazione al dirigente
			I20101-102AA -- Tempo medio di evasione delle pratiche assegnate al Gruppo SCIA
			I20101-102AR -- Assenza di ritardi nella pubblicazione degli elenchi dei protesti
			I20101-102CUAA -- predisposizione proposta di riorganizzazione al dirigente
			I20101-102RI -- Riduzione del 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2010
			I20101-103a)AA -- Riduzione tempi di gestione delle regolarizzazioni
			I20101-103AR -- predisposizione ed eventuale attuazione del piano di riorganizzazione
			I20101-103b)AA -- Riduzione tempi di gestione delle regolarizzazioni-gruppo SCIA
			I20101-103RI -- Riduzione tempi gestione regolarizzazioni
			I20101-104AA -- Tutoraggio nuovo addetto
			I20101-104RI -- Consolidamento competenze in materia di Sistri
			I20101-105RI -- Tutoraggio nuovo addetto
			I20102 -- Continuazione azioni di riorganizzazione delle attività presso la sede di Viareggio e attivazione nuovi servizi
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			I20102-101a -- realizzazione incontri di conciliazione
			I20102-101b -- partecipazione ad attività formative connesse
			I20102-102 -- attivazione sperimentale del servizio
			I20102-103 -- realizzare interviste mirate.
			I20102-104 -- report sulla sperimentazione
			I20102-105a -- partecipazione ad almeno 3 giornate
			I20102-105b -- partecipazione alle riunioni degli organismi attivati.
			I20102-106 -- report sulla produzione di materiale e relazione sul suo utilizzo
			I20102-107 -- relazione sull'uso della postazione polivalente
			I20102-108 -- realizzazione della giornata informativa

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
			I20105 -- Revisione statuto e regolamento dei procedimenti nonché adozione di soluzione per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			I20105-I01a -- analisi criticità e proposta di un nuovo modello più funzionale I20105-I01b -- Elaborazione proposta dim adozione di un nuovo sistema di gestione delle delibere/determine I20105-I01c -- Miglioramento della gestione dello specimen tramite sua trasposizione on line in collaborazione con l'ufficio JURE I20105-I02a -- Organizzazione di un corso sui rapporti tra nuovo CAD, normativa Trasparenza e privacy I20105-I02b -- Revisione Albo on line I20105-I02c -- Elaborazione di proposta al Segretario generale sugli adempimenti di pubblicazione on line degli atti nel rispetto della privacy I20105-I03a -- Elaborazione manuale per la gestione delle partecipate I20105-I03b -- proposta di raccordo per una migliore gestione delle comunicazioni ad altri enti I20105-I04a -- Revisione dello Statuto I20105-I04b -- Revisione dello Statuto in vista del rinnovo del collegio dei revisori e dell'adozione del nuovo logo camerale
			proposta riorganizzazione Elaborazione proposta specimen on line Organizzazione di 1 corso revisione albo-report finale Elaborazione proposta manuale gestione partecipate proposta di raccordo revisione entro 120 gg revisione statuto
			proposta proposta specimen on line Organizzazione di 1 corso report finale proposta realizzato proposta realizzato revisione
			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
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			I20107-I01 -- realizzazione tutte attività entro ottobre I20107-I02a -- piano di azione su modalità controlli I20107-I02b -- relazione finale sul rispetto dei limiti I20107-I03a -- piano di azione con indicazione tempistica I20107-I03b -- stipula contratti entro le scadenze dei precedenti I20107-I04 -- Diffusione linee azione I20107-I05 -- Gestione fatture: rispetto termine di 30 giorni per il pagamento delle fatture I20107-I06 -- contratti attivati nell'anno I20107-I07 -- Mantenimento/miglioramento funzionalità immobili camerali in uso I20107-I08 -- Aggiornamento annuale dell'inventario
			100% attività entro ottobre entro 15 febbraio report finale entro febbraio rispetto scadenze precedenti diffusione entro febbraio pagamento entro 30 gg 1 o > di 1 proposta entro 30 gg aggiornamento annuale
			100% attività entro ottobre entro 14 febbraio report finale entro 28 febbraio contratti stipulati entro le scadenze previste Entro Febbraio pagamento oltre 30 gg 1 di 1 entro 30 gg aggiornamento entro maggio
			I20108 -- Riforma Pubblica Amministrazione e trasparenza - Contenimento spese 2011
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			I20108-I01a -- Piano di azione per individuare modalità controlli I20108-I01b -- Relazione finale sul rispetto dei limiti I20108-I02a -- Partecipazione individuazione tempi massimi erogazione servizi principali e periodicità relativi monitoraggi da pubblicare sul sito I20108-I02b -- Relazione conclusiva sul rispetto dei tempi di erogazione dei servizi/periodicità monitoraggi I20108-I03a -- Piano di azione I20108-I03b -- relazione conclusiva sulle soluzioni adottate I20108-I04- caricamento operazioni contabili infragruppo in materia di Bilancio Consolidato con supporto software Unioncamere I20108-I05- predisposizione raccordo tra sistema contabilità e codifica SIOPE I20108-I06a-- Gestione fatture: rispetto termine di 30 giorni per il pagamento I20108-I06b -- Erogazione contributi: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 I20108-I06c -- Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio I20108-I06d -- Pagamento oneri tributari, fiscali e contributivi e produzione relative denunce: nei rispettivi termini I20108-I06e -- Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti
			piano entro 15 febbraio report rispetto limiti individ. tempi entro 1 mese report rispetto tempi piano entro marzo report finale Bilancio Consolidato secondo progetto Unioncamere entro dicembre pagamento entro 30 gg rispetto termini al 100% contr rispetto termini proc. ob. f report rispetto termini report finale
			28 febbraio report rispetto limiti 31 marzo Report in note consuntivo marzo report Caricamento e segnalazione predisposizione raccordo pagamento medio 35,91 gg rispetto termini al 100% 96% report in note consuntivo report in note consuntivo

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
	13. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi		
	Indicatori Associati	Risultati attesi	Risultati rilevati
	13-101 -- Verifica report annuali relativi al monitoraggio dei livelli di servizio ritenuti essenziali dall'Ente	miglioramento per il 90%	1 nuova procedura - miglioramenti sul 33% delle procedure
	13-102 -- miglioramento della percentuale di riscossione complessiva del diritto annuale	miglioramento rispetto 2007-2009	Riscossione spontanea anno 2010: al 31/12/10 79,37% al 31/12/11 82,56% anno 2011: al 31/12/11 77,28% Riscossione coattiva -Ruolo 2010 al 31/12/11 12,87%
	13-103 -- miglioramento patrimonio in essere	adozione 80% soluzioni	individuate azioni opportune realizzate 2 azioni necessarie
	13-104 -- mantenimento oneri di funzionamento	max + 5% rispetto al 2009	diminuzione del 2,36% rispetto al 2009
	13-105 -- adozione ulteriori azioni per l'automazione, la telematizzazione e la dematerializzazione	realizzazione azioni	realizzazione azioni previste
	13-106 -- adozione di soluzioni organizzative per migliorare efficienza ed efficacia	adozione soluzioni	realizzazione azioni previste
	13-107 -- Definizione e realizzazione del modello organizzativo per la gestione del controllo sulle partecipate	realizzazione	realizzato oggetto di perfezionamenti continui
	13-108 -- adeguamento compiti e ruolo di supporto in modo tempestivo e qualitativamente eccellente	realizzazione	realizzato
			1301. Miglioramento continuo delle attività correnti.
			130101 -- Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni inerenti il personale
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			130101-01 -- stipula dei contratti individuali e stesura dei contratti di lavoro entro un mese da assunzioni e/o modifiche
			stipula e stesura
			130101-02 -- redazione di un manuale di gestione dei fascicoli personali
			manuale
			130101-03 -- sistemazione fascicoli personali
			20 fascicoli
			130101-04 -- razionalizzazione gestione informazioni condivise con ufficio Ragioneria
			report finale
			130101-05 -- incontro con ufficio Ragioneria per illustrare principi della organizzazione snella e 5S.
			1 incontro
			130101-06 -- predisposizione di un piano di azione
			piano entro 4 marzo
			130101-07 -- realizzazione del 100% delle attività indicate nel piano
			report su 100% attività realizzate
			130101-08 -- Completamento di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale e categorie protette
			report finale
			130101-09 -- Fornitura mensile dati presenze
			fornitura dati entro 15 di ogni mese
			130101-10 -- Pubblicazione sul sito camerale dati presenze
			entro 10 di ogni mese
			130101-11 -- Invio all'Inpdap delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione
			invio entro 3 mesi
			130101-12 -- Processo di valutazione delle prestazioni: rispetto della tempistica
			rispetto tempi
			130103 -- Implementazione e razionalizzazione funzionalità informatiche
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			130103-101a -- Piano di azione
			piano entro febbraio
			130103-101b -- Realizzazione di tutte le attività previste
			realizzazione 100% attività
			130103-102a -- Piano di azione
			piano entro 15 febbraio
			130103-102b -- Realizzazione di tutte le attività previste
			realizzazione 100% attività
			130103-103 -- N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza.
			1 o > di 9
			130103-104 -- Gestione fatture: rispetto termine pagamento
			pagamento entro 30/60 gg
			130103-105 -- Gestione toner
			sostituzione entro 24 h
			130104 -- Azioni per il miglioramento dell'efficienza delle attività contabili, anche attraverso automazione procedure
			Indicatori Associati
			Risultati attesi
			Risultati rilevati
			130104-101a -- Piano di azione
			piano entro 4 marzo
			130104-101b -- Realizzazione attività
			report sul 100% attività realizzate
			130104-102a -- Incontro con Ufficio personale per acquisizione conoscenza principi organizzazione snella
			1 incontro
			130104-102b -- Realizzazione attività
			Realizzazione attività
			130104-103 -- Relazione a consuntivo su investimenti effettuati e relativi proventi maturati.
			report finale
			130104-104a -- proposta revisione regole e modalità di gestione contabile storni e variazioni di bilancio
			entro 20 settembre
			130104-104b -- adozione revisione
			adozione
			130104-105a -- proposta di riorganizzazione gestione fatture passive entro il 15 ottobre
			entro 15 ottobre
			15 novembre

Priorità	Obiettivo Strategico e Indicatori Associati	Programma	Progetto e Indicatori Associati
----------	---	-----------	---------------------------------

I30106 -- Azioni per migliorare la gestione del diritto annuale			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
I30106-I01a - Piano di azione		entro 11 febbraio	10-feb
I30106-I01b - Realizzazione 100% attività previste			100%
I30106-I02a - Verifiche presso Equitalia per almeno 180 posizioni		almeno 180 posizioni	43 posizioni
I30106-I02b - Analisi delle posizioni con risposta pervenuta		almeno il 30%	100%
I30106-I03 - Emanazione ruolo con diritto 2009		entro settembre	Emanato a luglio 2011
I30106-I04a - Riesame in autotutela della richiesta di sgravio della cartella esattoriale		entrom 30 giorni dalla richiesta	entro 30 gg
I30106-I04b - Gestione contenzioso post sentenze delle Commissioni Tributarie comunicate nell'anno		esito positivo almeno il 70%	75%
I30106-I04c - Incassi da sollecito 2011 su diritto omesso 2010-11.300 imprese sollecitate		10% del credito al 31/12/2010	realizzato
I30106-I04d - Evasione tempestiva risposte all'utente per e-mail		entron 3 giorni dalla richiesta	entro 3 gg
I30107 -- Azioni tecnologiche ed organizzative sui flussi informativi interni			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
I30107-I01 - Qualificazione di n. 700 nominativi		qualificazione 700 nominativi	985
I30107-I02 - Soluzione organizzativa alternativa al rinnovo del contratto di noleggio affrancatrice		adozione nuova soluzione	adozione nuova soluzione
I30107-I03a - Abilitazione di tutti i dipendenti di PEC		100% abilitazioni	100% abilitazioni
I30107-I03b - Elaborazione per i dipendenti di linee guida per l'invio di documenti protocollati tramite PEC e loro conservazione		elaborazione linee guida	elaborate
I30107-I03c - Proposta per l'invio di istanze di contributo alla camera per via telematica		proposta	proposta
I30107-I03d - Sperimentazione della proposta con uno dei regolamenti contributi camerale		sperimentazione	report su sperimentazione
I30107-I03e - proposta di ottimizzazione del sistema di consegna dei fax in arrivo al Protocollo		entro giugno	maggio
I30107-I03f - Test di applicazione della nuova procedura di consegna fax		entro settembre	realizzato
I30107-I03g - Studio di estensibilità del servizio ad altri n. fi fax ed elaborazione di proposta		Verifica interesse e fattibilità	realizzato

I302. Conservazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare camerale

I30202 -- Revisione del patrimonio esistente in chiave di sostenibilità ambientale e sicurezza			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
I30202-I01a -- Revisione progetto		revisione entro 15 marzo	Revisione entro 14 marzo
I30202-I01b -- Completamento degli interventi ritenuti prioritari		report su interventi completati	report su azioni completati
I30202-I02a -- Definizione degli eventuali interventi migliorativi per la sede di Viareggio		entro maggio	20 maggio
I30202-I02b -- Realizzazione di tutti gli interventi ritenuti prioritari		Realizzaz. interventi prioritari	Realizzata entro 31 dicembre
I30202-I03a -- proposte alternative funzionali al processo decisionale relativamente all'immobile Ist. Giorgi		proposta entro aprile	entro aprile
I30202-I03b -- Individuazione e realizzazione di interventi urgenti per la messa in sicurezza dell'Ist. Giorgi		entro ottobre	entro agosto
I30202-I04 -- completamento insonorizzazioni delle sale Navicellai e Viani		entro agosto	completamento entro agosto
I30202-I05 -- sostituzione pavimento e lavori accessori in sala Fanucchi		entro settembre	completamento entro 5 agosto

I4. Migliorare il sistema di programmazione e controllo delle attività dell'Ente			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
I4-I01 -- revisione del sistema di programmazione e controllo		revisione	in corso di realizzazione
I4-I02 -- report annuale sull'andamento degli obiettivi strategici dell'Ente		report annuale	n. 2 report direzionali alla Giunta (semestrali)
I4-I03 -- Implementazione di un sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera		100%	in corso di realizzazione

I401. Sistema di controllo di gestione e di controllo strategico.

I40101 -- Adeguamento del processo di programmazione e controllo alle novità introdotte dalla riforma Brunetta			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
I40101-I01a -- elaborazione proposta di "Ciclo di gestione della performance"		proposta entro gennaio	proposta entro gennaio
I40101-I01b -- proposta di "Sistema di misurazione e valutazione della performance"		proposta entro gennaio	proposta entro gennaio
I40101-I01c -- prima impostazione sperimentale di una proposta di "Piano triennale delle performance"		proposta entro giugno	21 aprile
I40101-I01d -- partecipazione al gruppo di lavoro congiunto Unioncamere/Infocamere per l'impostazione del sistema informatico di supporto al ciclo performance		report su partecipazione	report
I40101-I02a -- report direzionale alla Giunta a cadenza semestrale sull'andamento dei risultati strategici pluriennali		report direzionali semestrali	2 report a maggio/ottobre
I40101-I02b -- elaborazione report operativi alla Giunta a cadenza semestrale		report operativo semestrale	report luglio
I40101-I03 -- realizzazione		realizzazione	realizzato
I40101-I04a -- proposta revisione regole e modalità di gestione contabile storni e variazioni di bilancio		entro 20 settembre	definizione proposta 20 settembre
I40101-I04b -- adozione revisione		adozione	settembre
I40101-I05 -- invio dati report bench entro i termini richiesti		invio dati nei termini	invio nei termini
I40102 -- Sistema di programmazione e controllo nelle società controllate dalle Camera			
Indicatori Associati		Risultati attesi	Risultati rilevati
I40102-I01 -- Definizione proposta di obiettivi 2012 correlata alle relative risorse		proposta correlata	proposta
I40102-I02 -- Proposta di RPP 2012 Camera integrata con attività Lucca Promos		RPP integrata	realizzato

DOCUMENTI ADOTTATI

Documento	Data di approvazione	Data di pubblicazione	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Sistema di misurazione e valutazione della <i>performance</i>	24-gen-11	28-feb-11	_____	http://www.lu.camcom.it/upload/file/chi_siamo/trasparenza/Sistema_MeVP.pdf
Piano della <i>performance</i>	20-lug-11	25-lug-11	_____	http://www.lu.camcom.it/upload/file/chi_siamo/Piano%20triennale%20della%20performance.pdf
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	24-gen-11	15-feb-11	20-lug-11	http://www.lu.camcom.it/upload/file/chi_siamo/trasparenza/Programma_triennale_trasparenza_e_integrita_2011_2013.pdf
Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (ROUS)	in corso di aggiornamento adeguamento alla riforma			