



1182

Camera di Commercio
Lucca

Camera di Commercio di Lucca

La Relazione sulla performance 2020

[Delibera del Commissario n. 33 del 16 giugno 2021](#)

SOMMARIO

Premessa.....	2
1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	4
2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	10
3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	17
3.0 - Albero della performance.....	17
3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali.....	19
3.2 - Rendicontazione dei progetti operativi annuali	30
3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa.....	72
4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DIRIGENZIALI	74
5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	79

Premessa

La Relazione sulla performance rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Lucca rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane, ovvero ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Si tratta di un lavoro svolto nella convinzione che ciò rappresenti non solo un dovere istituzionale, ma anche un mezzo attraverso il quale rafforzare le relazioni instaurate e il grado di conoscenza della propria azione nella nostra comunità, condizione indispensabile per consentire la realizzazione della strategia definita nel programma di mandato.

Con la Relazione sulla Performance l'Ente porta a conoscenza degli stakeholder gli impegni assunti nei loro confronti, in termini di attese da soddisfare e modalità operative da adottare ed evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, rilevando gli eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure correttive da attuare.

Il 2020 è stato un anno particolarmente complesso a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 che ha fortemente impattato sull'attività camerale. A partire dal mese di marzo per il 100% del personale non dirigente è stata attivata la modalità di lavoro a distanza previa la sottoscrizione di specifici contratti individuali. Si è provveduto ad adottare, in stretta collaborazione con il Responsabile del servizio prevenzione e protezione della Camera e con le organizzazioni sindacali, il Protocollo di sicurezza anti-contagio, che nel corso del 2020 è stato aggiornato per ben 7 volte a fronte della convulsa e copiosa evoluzione normativa in tema di COVID.

Nel corso dell'anno l'Ente ha dovuto continuamente riadattare la propria modalità organizzativa in funzione dell'evoluzione dell'epidemia, sono stati adottati 20 ordini di servizio per disciplinare le diverse modalità operative che di volta in volta si rendevano necessarie, a cui il personale si è adattato sempre tempestivamente e con la massima disponibilità.

Entrando nel merito dell'attività svolta l'impatto del COVID ha comportato in primo luogo la necessità di inserire uno specifico obiettivo trasversale sulla gestione della situazione di emergenza, in secondo luogo, ovviamente, la necessità di aggiornare numerosi progetti della RPP 2020 per lo slittamento dei tempi inizialmente previsti ovvero per l'impossibilità, in alcuni casi, di realizzare le attività programmate.

A questo è da aggiungere l'ulteriore rinvio alla realizzazione del processo di accorpamento della nostra Camera con le consorelle di Massa Carrara e Pisa che ha determinato altrettanti rinvii nei progetti in cui erano state programmate le necessarie attività.

In data 14 di agosto 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto Legge n. 104/2020, entrato in vigore il 15 agosto 2020, nel quale all'art. 61 comma 2 si dispone che tutte le Camere di Commercio che non abbiano completato il percorso di accorpamento ed i cui organi siano scaduti, siano commissariate a far data dal trentesimo giorno successivo alla entrata in vigore del decreto. Pertanto, tutti gli organi camerali (ad eccezione del Collegio dei revisori) sono decaduti dal 14 settembre 2020.

Solo in data 11 gennaio 2021 il Dr. Giorgio Bartoli, già Presidente della CCIAA di Lucca fino al 14 settembre, è stato nominato Commissario straordinario della stessa con Decreto del Ministro dello Sviluppo economico ai sensi dell'art. 61 del D.L. n. 104/2020 convertito in Legge n. 126/2020.

Questo ritardo nella nomina del Commissario ha comportato, fra l'altro, l'impossibilità di adottare nei tempi previsti i documenti programmatici per l'anno 2021 (Relazione Previsionale e Programmatica, Bilancio Preventivo, Budget direzionale ecc...) e la necessità, in assenza del bilancio preventivo approvato, di andare

La Camera di Lucca, in questo contesto di assoluta incertezza ha mantenuto un forte impegno su tutti i fronti, così come verrà esplicitato nel presente documento.


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 camerali.

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

La CCAA di Lucca con il Programma Pluriennale 2015-2019 ha delineato tre Aree strategiche di intervento, pienamente rispondenti alle esigenze della comunità economica, in base alle quali, nel corso del 2020, è stato declinato il Piano triennale della performance 2020-2022, articolato dal livello strategico fino al livello operativo annuale.

Il 2020 è stato un anno che si è caratterizzato per il lungo periodo di emergenza epidemiologica da COVID19 che a partire dal mese di marzo ha costretto la Camera alla completa riorganizzazione della propria modalità lavorativa attivando lo smart working di tipo emergenziale per il 100% del personale non dirigente. I dipendenti hanno dimostrato estrema flessibilità e capacità di adattamento fronteggiando la situazione con la consueta disponibilità ed affidabilità permettendo così alla Camera di Commercio di Lucca di garantire nel corso dell'anno i propri servizi all'utenza, senza ricevere reclami ma anzi con diverse attestazioni di apprezzamento.

La performance conseguita nel 2020 è pienamente in linea con gli obiettivi che l'Ente si era prefissato, evidenziando un elevato livello di raggiungimento del risultato atteso pari al 98.88%.

OBIETTIVI DI ENTE 2020		98,88%
		
1	Garantire i livelli di servizio attraverso il rispetto degli standard di qualità e dei tempi dichiarati sui diversi procedimenti/procedure (interni ed esterni) della Camera. Attuazione obblighi trasparenza e anticorruzione.	96%
2	Legge di riforma del sistema camerale: prima applicazione	100%
3	Riorganizzazione Ente per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID19	100%
4	Lucca Innovazione e Tecnologia	100%
5	Realizzazione dei progetti di sistema di livello nazionale e regionale: - Punto impresa digitale - Formazione e lavoro - Turismo - Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali - Sostegno alle crisi di impresa	100%
6	Esercizio funzioni responsabile trasparenza e prevenzione della corruzione. Adozione di misure finalizzate alla riorganizzazione delle funzioni delle aree e alla razionalizzazione della spesa Gestione progetti per lo sviluppo dei servizi anagrafico-certificativi e di regolazione mercato; per la tutela della legalità e la promozione strumenti giustizia alternativa; per l'attività amministrativa	96,67%
7	Realizzazione dei programmi, progetti, attività e iniziative di area per l'anno 2020 stabiliti dal consiglio con l'approvazione della relazione previsionale e programmatica, del preventivo economico e del budget direzionale	99,47%

PERFORMANCE DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE

AREA SEGRETARIO GENERALE	99,30%
AREA PROMOZIONE E AMMINISTRAZIONE	99,56%
AREA ANAGRAFICO CARTIFICATIVA E REGOLAZIONE MERCATO	99,55%

Nel conseguimento degli obiettivi di Ente anno 2020 da segnalare l'attenzione volta alla realizzazione di un piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane attraverso un'intensa e sistematica azione formativa del personale. Nel corso dell'anno sono stati attivati e gestiti in maniera centralizzata i seguenti percorsi formativi:

- n. 20 percorsi formativi di Infocamere per n. 178 partecipanti;
- n. 8 percorsi formativi "esterni" per 191 partecipanti;
- n. 25 percorsi formativi di Unioncamere per 167 partecipanti.

Come già detto in premessa, si sottolinea, inoltre, il notevole impatto che il COVID 19 ha avuto sul fronte dell'organizzazione delle modalità lavorative. A partire dal mese di marzo per il 100% del personale non dirigente è stata attivata la modalità di lavoro a distanza previa la sottoscrizione di specifici contratti individuali e la consegna dell'informativa sulla sicurezza per il lavoro agile a tutti i colleghi. Si è provveduto ad adottare, in stretta collaborazione con il Responsabile del servizio prevenzione e protezione della Camera e con le organizzazioni sindacali, il Protocollo di sicurezza anti-contagio, che nel corso del 2020 è stato aggiornato per ben 7 volte a fronte della convulsa e copiosa evoluzione normativa in tema di COVID.

Nel corso dell'anno l'Ente ha dovuto continuamente riadattare la propria modalità organizzativa in funzione dell'evoluzione dell'epidemia, sono stati adottati 20 ordini di servizio per disciplinare le diverse modalità operative che di volta in volta si rendevano necessarie. La Camera ha potuto contare sull'atteggiamento disponibile, responsabile e competente del proprio personale che si è immediatamente adattato alle varie modalità organizzative garantendo sempre un adeguato livello dei servizi camerali.

Sul fronte degli obiettivi strategici, da segnalare i risultati raggiunti nell'attività per favorire **la nascita e lo sviluppo di start up innovative** svolta secondo una forte interazione con le attività della controllata Lucca In Tec, creata proprio per attivare sul territorio processi di innovazione, sostegno alle start up e servizi finalizzati alla diffusione della cultura dell'innovazione.

In quest'ottica sono stati realizzati vari percorsi di job creation il cui comune denominatore è rappresentato dai temi legati all'Innovazione.

L'attività di formazione, al contrario degli anni scorsi, si è svolta nei primi mesi dell'anno sia presso i locali del Polo Tecnologico che presso la Camera di Commercio di Lucca e, dopo la pausa determinata dal lock down, esclusivamente in modalità webinar e virtuale.

Questo il quadro dei corsi svolti:

Giornate	Mese	Titolo	Partecipanti
24-25-26	febbraio	Come aprire un B&B in Toscana I ed. - corso di formazione + assistenza individuale per 1 partecipante selezionato	20
5-7-12-14-19-21-26-28 e 3	Mag-giu	Orienta la tua idea di impresa I ed.- modalità web Corso di formazione + assistenza individuale per 1 partecipante selezionato	14
22-24-29 e 1	Giu-lug	Come aprire un B&B in Toscana II ed – modalità web Corso di formazione+ assistenza individuale per 1 partecipante selezionato	23
2-7-10	Luglio	Impresa 4.0 dal pensiero innovativo al business di successo- modalità web Corso di formazione	16
14-15	Luglio	Meeting Point turismo 4.0- modalità web - Laboratorio integrato- modalità web	12
21-22	Settembre	Meeting Point 4.0 Lab Immobiliare– Laboratorio integrato- modalità web	12
23	Settembre	Trasformazione digitale: tutti i vantaggi di essere smart- modalità web. Corso di formazione	22
5-7	Ottobre	Imprenditore Smart. modalità web. Corso di formazione	12
14-15	Ottobre	Meeting Point 4.0 Lab Ristorazione e Delivery – Laboratorio integrato- modalità web	8
19 ott – 30 nov	Ott-nov	Orienta la tua idea di impresa II ed. modalità web Corso di formazione + assistenza individuale per 1 partecipante selezionato	15
27-30	Ottobre	Meeting Point4.0 Lab Cultura– Laboratorio integrato- modalità web	25
4	Novembre	Impresa 4.0: dal pensiero innovativo al business di successo (modulo avanzato). Corso di formazione modalità web	10
17-20-27	Novembre	Meeting Point4.0 Lab Cultura II ed. – Laboratorio integrato- modalità web	25
25-26	Novembre	La Digital Economy: nuovi mercati e nuovi modelli di business - Corso di formazione -modalità web	28
1-2	Dicembre	Fare branding con i social” I ed.- modalità web- Corso di formazione	30
10-11	Dicembre	Fare branding con i social” II ed.- modalità web-Corso di formazione	33
3-9-10-16-17	Dicembre	Come avviare un B&B in Toscana” III ed - modalità web-Corso di formazione.	30

Il progetto vede la Camera di Commercio, direttamente impegnata, attraverso il proprio personale, nella progettazione ed organizzazione dei corsi di job creation rivolti agli aspiranti imprenditori e nella gestione delle attività di orientamento propedeutiche allo start up d’impresa e all’innovazione.

L'attività di supporto alla creazione e allo sviluppo di start up innovative si completa con lo Sportello di primo orientamento, finalizzato a facilitare l'aspirante imprenditore ad individuare gli adempimenti burocratici da assolvere per avviare l'attività, nonché le misure di agevolazione attive in quel determinato momento.

Al primo orientamento segue il Servizio di assistenza qualificata che, da quest'anno, per rispondere ai fabbisogni delle imprese, non solo in tema di innovazione, consente di attivare percorsi di accompagnamento one to one su tutte le materie collegate alla gestione di impresa (internazionalizzazione, ampliamento mercati, comunicazione etc.). Quest'ultima attività viene totalmente finanziata dalla Camera di Commercio fino ad un massimo di 36 ore per ogni beneficiario (le ore massime sono state incrementate da 12 a 36, in relazione al fabbisogno). Al 31 Dicembre 2020 sono stati attivati n. 12 percorsi di assistenza specialistica di II livello, tutti soddisfatti attraverso l'attività di professionisti esperti, preventivamente selezionati dalla Camera ed opportunamente incaricati in base alle caratteristiche del singolo progetto imprenditoriale.

In merito all'obiettivo "Museo per la realtà virtuale di Pietrasanta", nonostante l'interruzione per emergenza Covid 19, che ha visto la chiusura del museo dal 5 marzo al 2 luglio, e dal 17 ottobre fino a fine anno ed il numero contingentato di persone (max 30 per ciascun evento), il programma di animazione culturale del MuSA 2020 si è svolto.

Di seguito la tabella che riepiloga gli eventi organizzati al MuSA nel periodo di riferimento e le relative presenze

Titolo	Descrizione	Data	Partecipanti
Critofilm C.L. Ragghianti	Videoproiezione	18 gen	22
Bernini	Videoproiezione	19 feb	34
Il trasporto del marmo	Videoproiezione e Intervista a Francesco Battistini	21 feb	30
Conversazione con l'artista - La Polveriera (Veronica Fonzo, Flavia Robalo)	Interviste e videoproiezione	03 lug	34
Canova	Videoproiezione	10 lug	26
Conversazione con l'artista Elena Mutinelli	Intervista e videoproiezione	17 lug	16
La "contesa" tra Michelangelo e Raffaello	Vincenzo Farinella	18 lug	18
La riscoperta della forma attraverso la luce	Inaugurazione	31 lug	46
La riscoperta della forma attraverso la luce	Videoinstallazione artistica immersiva	01-30 ago	237
Fotografare l'opera d'arte	Laboratorio di fotografia con le opere di Giovanni Balderi, Introduce e modera: Enrico Stefanelli	31 lug	20
Tecniche di fotografia nel tempo: dal collodio umido alla pellicola, al digitale	Convegno e videoproiezione multi schermo, Sergio Garbari e Barbara Cattaneo, Introduce: Nico Cerri	28 ago	26

Michelangelo al tempo di Pier Soderini: il David e il Tondo Doni	Convegno, Alessandro Romanini introduce Antonio Natali	04 set	32
Canova	Videoproiezione	08 set	16
Wunderkammer – Le stanze della meraviglia	Videoproiezione	11 set	27
Storie di altromare (55', 2018)	Videoproiezione, Interviene Lorenzo Garzella, Introduce Gianluca Paoletti Barsotti	18 set	23
Il mosaico di Ursula Corsi	Corso di formazione	19-20 set	4
Presentazione del Progetto "Open studios 02"	Videoproiezione, Interviene Martino Margheri, Introduce Gianluca Paoletti Barsotti	25 set	14
Presentazione del Progetto di Ricerca Documenti d'artista - Università di Pisa	Videoproiezione, Interviene Elena Marcheschi Introduce Gianluca Paoletti Barsotti	02 ott	20
Paper man (52', 2019)	Videoproiezione, Interviene Domenico Zazzara, Introduce Gianluca Paoletti Barsotti	09 ott	11
Un capolavoro nell'epoca della sua riproducibilità tecnica: Michelangelo nel XXI secolo	Convegno, Relatori: Chiara Ulivi e Stellario Di Blasi, Introduce Alice Barontini	17 ott	16

L'attività di marketing e turismo dedicata alla valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo, ha subito un forte rallentamento a causa del COVID 19. La maggior parte degli eventi previsti dal programma approvato dalla Giunta camerale sono state sospesi, alcuni cancellati, mentre altri sono stati rielaborati in base alle diverse nuove esigenze del settore.

In merito all'obiettivo strategico sul tema della trasparenza sono state svolte tutte le funzioni previste dalla normativa in materia e dalle Delibere ANAC; in sintesi, rinviando per una più ampia illustrazione alla relazione della Responsabile per la trasparenza Dr.ssa Bruni, sono state svolte le seguenti attività:

- Relazione annuale sulle misure anticorruzione adottate per l'anno 2019 pubblicata entro il termine del 31.01.2020 sul sito camerale.
- Approvazione Piano anticorruzione (P.T.P.C.T.) entro il termine del 31.01.2020 (Delibera della Giunta camerale n. 3 del 28/01/2020).
- Attestazione O.I.V. (verifica dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione per l'anno 2019) effettuata al 30 giugno secondo i criteri e i termini indicati con delibera annuale ANAC. Nella scheda di sintesi l'OIV riporta una valutazione conforme agli anni precedenti circa il buon livello raggiunto di aggiornamento, attestando di non aver riscontrato elementi di criticità.
- L'attività formativa si è concentrata sull'istituto del Whistleblowing ed è stata indirizzata a tutti i dipendenti, avvalendosi della collaborazione di Unioncamere Toscana.
- Attività di monitoraggio sui dati pubblicati: è stato effettuato un monitoraggio nel mese di marzo che, come di consueto, ha comportato un successivo confronto/revisione tra referente e responsabile trasparenza per i casi dubbi o problematici e talvolta anche la necessità di ricontattare alcuni uffici.
- Avvio della revisione del Codice di comportamento, mediante la predisposizione di una nuova bozza di Codice che non è stato possibile portare all'approvazione degli Organi camerale, decaduti dal 14 settembre.
- Adozione di una bozza di Regolamento in materia di attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro (disciplina del pantouflage), che per le stesse ragioni indicate nel punto precedente non è stato possibile portare all'approvazione degli Organi camerale.
- Coordinamento e supervisione delle attività svolte in materia di trasparenza e anticorruzione dalle

due controllate Lucca Promos e Lucca InTec.

- Adozione decisione in materia di piattaforma per la segnalazione per via telematica di illeciti. In seguito ad approfondimenti connessi alla corretta gestione delle segnalazioni per via telematica alla luce della disciplina della privacy, si è deciso di non utilizzare più la piattaforma dell'Associazione Transparency e di rinviare l'adozione della piattaforma Anac in considerazione dei tempi di accorpamento con le Cciaa di PI e MS e dei costi che si dovrebbero sostenere. Si è quindi temporaneamente provveduto all'inserimento in Amministrazione Trasparente del link al sito Anac.

Infine, si evidenzia che i progetti/obiettivi del Piano di miglioramento dei servizi offerti anno 2020, assegnati ai dirigenti e agli uffici sono stati realizzati al 99.17%. (vedi allegato n. 1).

I nuovi servizi attivati e la riorganizzazione di quelli esistenti correlati ad un ampliamento delle competenze con incremento del grado di responsabilità e di capacità gestionale della dirigenza ed aumento delle prestazioni del personale, sono collegati alla costituzione delle risorse decentrate per la parte disciplinata dall'art. 15 comma 5 CCNL 1/4/99 personale non dirigente.

Con l'approvazione della Relazione sulla performance 2020 e la successiva validazione della stessa da parte dell'OIV, giunge a conclusione l'intero ciclo della performance 2020 e si definisce il livello di raggiungimento dei progetti/obiettivi contenuti nel Piano della performance 2020-2022.

Contestualmente si definiscono anche i risultati conseguiti sui progetti/obiettivi inseriti nel Piano di miglioramento anno 2020, consentendo, pertanto, di rendere disponibili le risorse variabili del Fondo personale (art. 67 comma 3 lett. i) e comma 5 lett. b) CCNL 21/5/2018) nella misura che risulta dal report allegato.

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

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

Nel corso dell'anno 2020 il tessuto imprenditoriale in provincia di Lucca ha mostrato una dinamica piatta, evidenziando come nel corso dell'anno gli effetti della pandemia si siano limitati per il momento a un deciso rallentamento dei processi di natimortalità imprenditoriale, sintomo di una diffusa incertezza sulla futura evoluzione della crisi pandemica ed economica.

	2018	2019	2020
Imprese registrate	42.881	42.714	42.506
Imprese attive	36.301	36.150	36.091

Le imprese registrate presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Lucca al 31/12/2020 risultano pari a 42.506 unità, un valore inferiore di 208 unità (-0,5%) rispetto a quello rilevato a fine 2019.

Le iscrizioni al Registro delle Imprese, su livelli bassi già negli anni precedenti, hanno fatto segnare un ulteriore rallentamento fermandosi a quota 2.040 nei dodici mesi (391 in meno rispetto alle 2.431 del 2019). Sorprende che le cessazioni (non d'ufficio) siano scese a quota 1.955, ben 390 in meno dell'anno precedente; si può ipotizzare che tale dinamica sia stata condizionata dalla politica dei ristori, che ha aiutato le imprese a resistere, dalle prospettive di rilancio dell'economia legate al Recovery Plan, o da questioni di tipo amministrativo, relative cioè alle comunicazioni di chiusura pervenute al Registro delle Imprese negli ultimi giorni dell'anno e che saranno conteggiate nel 2021.

Delle 42.506 imprese registrate a fine 2020, le attive sono pari a 36.091, un valore in calo del -0,2% (-59 unità) rispetto alle 36.150 di un anno prima. A partire dal 2011 la dinamica delle imprese operative è risultata costantemente negativa, tanto che la perdita subita dal tessuto imprenditoriale tra fine 2010 e il 2020 è stata di 3.472 imprese attive, pari al -8,8%. Anche in Toscana si è registrata una diminuzione lieve (-0,3%) del numero di imprese attive (350.660 unità), mentre a livello nazionale si è rilevato un leggero incremento (+0,2%).

Nel corso del 2020 si è rilevata una diminuzione sia delle imprese con procedure concorsuali (-70 unità; -7,4%), scese a 876 a fine dicembre, sia delle unità in scioglimento/liquidazione che si sono ridotte del -3,1% (-49 unità) portandosi a quota 1.532. Tali dinamiche risentono del crollo delle procedure del secondo trimestre, dovuto al lockdown e alle misure di improcedibilità dei fallimenti previste nel Decreto Liquidità, nonché dalla limitata operatività dei Tribunali e dagli effetti temporaneamente dissuasivi di garanzie pubbliche e ristori. Le imprese inattive a fine anno risultano pari a 3.845 unità, il 9% delle registrate, in flessione del -0,7% (-29 unità). Le imprese inattive a fine anno risultano pari a 3.845 unità, il 9% delle registrate, in flessione del -0,7% (-29 unità).

L'andamento interno al territorio provinciale segnala diminuzioni in tutte le aree territoriali: la Piana di Lucca (15.299 imprese attive) ha fatto segnare una lieve diminuzione (-0,3%; -48 unità) diffusa a quasi tutti i comuni. Si è registrata una contrazione anche nella Valle del Serchio (-0,4%; -17 unità) dove il tessuto imprenditoriale attivo è sceso a 4.380 imprese, mentre in Versilia (16.412 operative) si è rilevata una sostanziale stabilità (+6 unità).

Sono proseguite anche nel 2020 le difficoltà che il comparto artigiano lucchese attraversa già da un decennio: i dati delineano una sostanziale tenuta della base imprenditoriale

	2018	2019	2020
Imprese attive artigiane	11.252	11.112	11.068

e gli effetti negativi della pandemia non emergono ancora dall'analisi della variazione dello stock delle imprese. Il numero di imprese artigiane attive in provincia è sceso a 11.068 a fine dicembre, in calo del -0,4% (-44 unità)

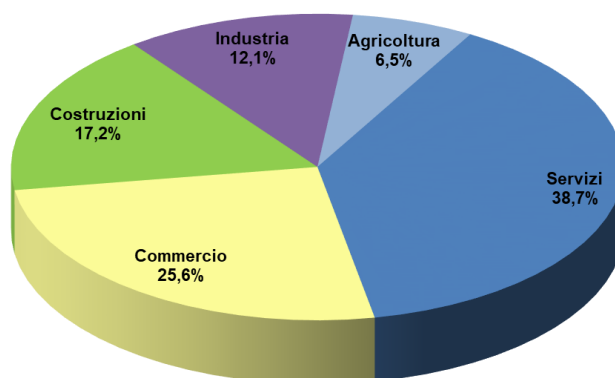
rispetto a dodici mesi prima, mantenendo stabile al 30,7% l'incidenza del comparto sul tessuto imprenditoriale operativo provinciale. Nel corso del 2020 le iscrizioni di imprese artigiane hanno mostrato una nuova diminuzione: le nuove iscritte nell'anno sono state 702 (6,3% delle registrate), un valore molto basso ma comunque più elevato rispetto a quanto rilevato nel 2018 quando si erano fermate a 680. Le 734 cessazioni (6,6%) registrate nei dodici mesi rappresentano invece il dato minimo registrato, anche se ancora superiore al numero delle nuove iscritte.

A mostrare le maggiori difficoltà è stato il settore manifatturiero (-1,3%) mentre il comparto delle costruzioni ha invece contenuto le perdite (-0,2%) nell'anno, probabilmente grazie agli incentivi legati all'ecobonus per le ristrutturazioni che hanno sostenuto il comparto. In calo anche il settore dei servizi (-0,2%): al suo interno ha fatto segnare una dinamica particolarmente positiva l'aggregato dei servizi di supporto alle imprese (+6,9%), mentre si sono registrate flessioni per le altre attività dei servizi alla persona (acconciatori, istituti di bellezza, lavanderie, etc.) in calo del -1,5%, per il trasporto e magazzinaggio (-1,8%) e per il commercio, manutenzione e riparazione di autoveicoli (-1,9%).

DINAMICHE SETTORIALI

La contrazione del tessuto imprenditoriale lucchese rilevata nel corso del 2020 ha interessato soprattutto il settore industriale che ha perso 26 unità (-0,6%) scendendo a quota 4.365 imprese attive a fine dicembre; al suo interno le maggiori difficoltà sono state registrate dalle imprese manifatturiere (4.189) in calo di 19 unità. Tutti gli altri macro-settori economici hanno mostrato contrazioni lievi: l'agricoltura (2.339 attive) ha perso 7 unità (-0,3%), mentre per le costruzioni la diminuzione si è fermata a 9 unità (-0,1%) portando a 6.198 imprese attive la consistenza a fine anno, probabilmente grazie agli incentivi legati all'ecobonus per le ristrutturazioni che hanno sostenuto il settore specie nella componente artigiana.

Imprese attive per settore di attività al 31/12/2020



Il comparto dei servizi (23.182 imprese attive) è risultato nel complesso stabile, contenendo la diminuzione ad appena 11 imprese nei dodici mesi. Al suo interno, il commercio all'ingrosso e al dettaglio e la riparazione di autoveicoli e motocicli ha evidenziato una contrazione del tessuto imprenditoriale di 117 unità (-1,3%) portandosi a quota 9.228 imprese attive a fine dicembre. Le attività dell'alloggio e ristorazione, uno dei settori più penalizzati dall'emergenza Covid-19, sono diminuite di 37 unità (-1,0%) attestandosi a 3.493 unità in provincia, le altre attività di servizi (riparazione di beni per uso personale e per la casa, altre attività di servizi alla persona) sono scese a 1.770 imprese (-22; -1,2%), mentre hanno limitato le perdite (-5; -0,6%) sia le attività finanziarie e assicurative (872 imprese) che le attività di trasporto e magazzinaggio (836). Si è rilevato un calo (-10 unità; -6,3%) anche per le imprese attive nel settore sanità e assistenza sociale, scese a quota 148.

Hanno invece fatto registrare una dinamica positiva le attività immobiliari (+39; +1,7%), che hanno raggiunto le 2.365 imprese attive in provincia, l'aggregato dei servizi di supporto alle imprese (1.572 imprese) con 70 unità in più per un +4,7% (per la crescita delle attività dei servizi per edifici e paesaggio), le attività professionali e scientifiche (1.058 imprese) salite del +4,0% (+41 unità) per l'aumento delle imprese che svolgono attività di direzione aziendale e di consulenza gestionale, le attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento aumentate di 18 imprese (+1,9%) a quota 944 unità attive, i servizi di informazione e comunicazione saliti a 737

imprese (+11; +1,5%) per la crescita delle attività di produzione di software, consulenza informatica e attività connesse ed elaborazione dei dati, hosting e portali web, e l'istruzione incrementata del +3,9% (+6 unità) a quota 159 imprese attive.

FORMA GIURIDICA

Nel corso degli ultimi anni le imprese hanno adottato forme giuridiche più strutturate per accrescere la propria competitività e capacità di innovazione, per poter meglio percorrere la strada dell'internazionalizzazione, fronteggiare le crisi e la restrizione del credito.

Nel corso del 2020 le società di capitale attive in provincia sono aumentate di 248 unità (+3,0%) raggiungendo quota 8.527 per il 23,6% del tessuto imprenditoriale lucchese. Nel dettaglio, a crescere sono state le SRL (+122; +1,9%) e le SRL semplificate (+156; +16,9%). Le società di persone hanno invece rilevato una nuova flessione (-178; -2,7%), scendendo a 6.458 unità per il negativo andamento delle SNC (-137; -4,0%) e delle SAS (-47; -1,6%). Le imprese individuali, che restano la tipologia imprenditoriale maggiormente presente con il 56,1% delle imprese della provincia, hanno perso 124 unità nell'anno (-0,6%) portandosi a quota 20.253. In lieve calo (-5; -0,6%) le altre forme (cooperative, consorzi, etc.) con 853 imprese attive a fine 2020.

Prosegue quindi la tendenza, in atto ormai da qualche anno, di riduzione tendenziale della base imprenditoriale attraverso una progressiva diminuzione delle ditte individuali e delle società di persone (in particolare delle SNC e delle SAS), determinata anche dell'attrattività della normativa sulle SRL (specie le semplificate) che sostiene l'aumento delle società di capitale.

PRODUZIONE INDUSTRIALE - SINTESI ANNUALE

L'indagine congiunturale condotta da Confindustria Toscana Nord per la provincia di Lucca ha registrato per l'anno 2020 un calo della produzione manifatturiera del -5,4% rispetto al 2019, una flessione elevata dopo che già nel corso dell'ultimo anno si era assistito a un progressivo deterioramento dell'intonazione del ciclo economico (-0,2% nel 2019 dal +1,8% del 2018).

L'andamento infra-annuale ha colto le diverse fasi della pandemia e le conseguenze sulle attività produttive della diffusione dell'epidemia e delle azioni intraprese per il suo contrasto. Mentre all'inizio del 2020, quando la diffusione dell'epidemia appariva ancora confinata in Cina e più in generale in Asia, le ricadute sono state legate soprattutto alle perturbazioni nelle catene di approvvigionamento, a partire dall'inizio di marzo, con la presa di coscienza dell'avvenuta diffusione del Coronavirus anche in occidente, e soprattutto in Italia, si sono invece concretizzati gli effetti negativi sulla domanda derivanti dallo sviluppo globale della pandemia e, per molti settori considerati non essenziali, tra i provvedimenti adottati per frenare la diffusione del virus c'è stato il blocco totale o parziale dell'attività produttiva tra la fine marzo e l'inizio di maggio.

In questo quadro, se le conseguenze della pandemia sull'andamento dei livelli produttivi del comparto manifatturiero in provincia di Lucca si sono già palesate nel primo trimestre con un calo del -2,4%, quelle registrate nel secondo non hanno precedenti nella storia recente: la caduta della produzione manifatturiera si è infatti portata al -12,7% tendenziale, un valore che rispetto ad altri territori è apparso contenuto grazie alla tenuta di alcuni dei principali settori provinciali che hanno certamente risentito delle difficoltà e delle restrizioni del momento, ma hanno anche tratto giovamento dall'espansione di alcune filiere produttive (es. commercio online e trasporti). Gli ordinativi sono risultati in calo, soprattutto quelli dall'Italia.

Anche nel terzo trimestre il territorio lucchese ha fatto meglio dei territori limitrofi, fermando la flessione tendenziale della produzione al -4,4% nel trimestre ed evidenziando una significativa ripresa degli ordinativi, soprattutto di quelli provenienti dall'estero. Le previsioni sono passate in positivo, con una previsione di crescita nell'ultima parte dell'anno sia dei livelli produttivi che della domanda.

Nel quarto trimestre, infine, nonostante il peggioramento della situazione sanitaria con una ripresa dei contagi e delle chiusure di interi settori economici, Lucca ha fatto segnare nuovamente una flessione della produzione manifatturiera (-1,9%) contenuta rispetto alle province vicine. Gli ordinativi sono risultati stabili, con una leggera

crescita del portafoglio estero.

Nel bilancio dell'anno, l'andamento dei livelli produttivi è risultato positivo solamente per il settore alimentare che ha fatto segnare un +4,2%, e per la chimica, gomma e plastica in crescita del +4,8%. Per tutti gli altri settori si sono invece registrate flessioni, talvolta di entità elevata: la cantieristica nautica ha contenuto le perdite al -1,8%, la carta e cartotecnica ha mostrato una contrazione del -3,9%, la meccanica ed elettromeccanica ha ceduto il -8,7%, mentre la metallurgia e prodotti in metallo ha perso il -10,2%. Male anche il settore lapideo, in calo del -14,5%, e i settori del "comparto moda" che hanno registrato una flessione dei livelli produttivi che ha raggiunto il -25,1%.

GLI INTERVENTI NORMATIVI

Per la Camera di Commercio e per tutto il sistema camerale il periodo che stiamo attraversando presenta una grande incertezza che limita fortemente la possibilità di definire una strategia di medio-lungo termine.

Come noto nel mese di novembre 2016, è stato approvato e pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto Legislativo n. 219/2016, che ha sancito la revisione del sistema camerale italiano. Il decreto infatti è stato emanato in attuazione dell'art. 10 della Legge n.124/2015, per il "riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura previsto".

Il punto d'arrivo del disegno del Legislatore è stato definitivamente sancito dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 16 febbraio 2018 il quale accoglie la proposta di razionalizzazione organizzativa presentata da Unioncamere Nazionale:

- rideterminazione delle circoscrizioni territoriali delle camere di commercio, per ricondurne il numero complessivo entro il limite di 60 (articolo 3, comma 1);
- razionalizzazione delle sedi delle singole camere di commercio e delle Unioni regionali (articolo 3, comma 2, lettera a)
- razionalizzazione e riduzione delle aziende speciali mediante accorpamento o soppressione (articolo 3, comma 2, lettera b);
- razionalizzazione organizzativa (articolo 3, comma 3), contenente il riassetto degli uffici e dei contingenti di personale, la conseguente rideterminazione delle dotazioni organiche e la razionale distribuzione del personale dipendente delle camere di commercio.

In forza del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, quindi, la Camera di Commercio di Lucca viene accorpata, unitamente a quella di Pisa e di Massa Carrara, nella Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della Toscana Nord-Ovest con sede legale presso l'attuale sede secondaria di Viareggio.

Successivi ricorsi avanzati da alcune Camere di Commercio, tra cui quella di Massa Carrara, da alcune Associazioni di Categoria e dalla Regione Piemonte, sono giunti all'esame di merito del Tar del Lazio che, in data 30 aprile 2019, ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge delega di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale

La Corte Costituzionale ha trattato il ricorso lo scorso 10 di giugno ed ha escluso che vi siano profili di incostituzionalità. Pertanto il ricorso è nuovamente pendente di fronte al TAR Lazio in attesa di pronunciamento.

In data 14 di agosto 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto Legge n. 104/2020, entrato in vigore il 15 agosto 2020, nel quale all'art. 61 comma 2 si dispone che tutte le Camere di Commercio che non abbiano completato il percorso di accorpamento ed i cui organi siano scaduti, siano commissariate a far data dal trentesimo giorno successivo alla entrata in vigore del decreto. Pertanto, tutti gli organi camerali (ad eccezione del Collegio dei revisori) sono decaduti dal 14 settembre 2020.

Solo in data 11 gennaio 2021 il Dr. Giorgio Bartoli, già Presidente della CCIAA di Lucca fino al 14 settembre, è

stato nominato Commissario straordinario della stessa con Decreto del Ministro dello Sviluppo economico ai sensi dell'art. 61 del D.L. n. 104/2020 convertito in Legge n. 126/2020.

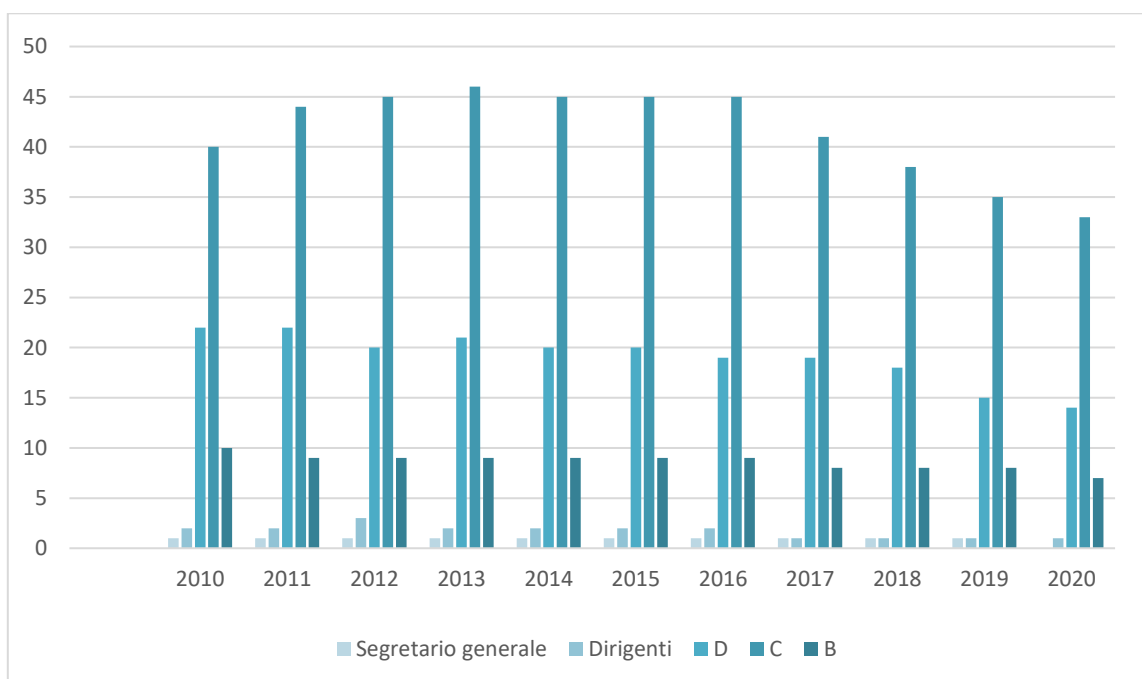
Il processo di accorpamento è attualmente sospeso in attesa di ulteriori sviluppi.

RISORSE UMANE

La CCIAA di Lucca conta attualmente 55 dipendenti a tempo indeterminato.

Da sottolineare che nel corso dell'ultimo triennio si sono registrate ben 11 cessazioni dal servizio, di cui 5 nel corso 2020.

Composizione del personale per categoria											
Categoria	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Segretario generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Dirigenti	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1
D	22	22	20	21	20	20	19	19	18	15	14
C	40	44	45	46	45	45	45	41	38	35	33
B	10	9	9	9	9	9	9	8	8	8	7
Totale	75	78	78	79	77	77	76	70	66	60	55



RISORSE ECONOMICHE

Principali risultanze del Conto economico (anni 2015 – 2020)

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
Diritto annuale	5.457.267,630	5.951.442,78	4.135.437,94	4.933.072,14	5.046.395	4.960.570	
Diritti di segreteria	1.792.318,570	1.813.790,71	1.731.690,94	1.768.586,12	1.796.881	1.698.326	
Contributi e trasferimenti	562.851,620	736.004,89	650.173,85	515.231,16	581.507	599.814	
Proventi da gestione di servizi	204.383,170	192.930,53	166.522,79	154.237,43	173.610	66.017	
Variazioni rimanenze	211,500	-6.321,85	8.151,63	-1.388,89	-3.140	-3.020	
Proventi correnti	8.017.032,490	8.687.847,060	6.691.977,150	7.369.737,960	7.595.253	7.327.747	
Personale	3.446.720,870	3.427.201,50	3.288.027,33	3.142.637,89	3.016.351	2.769.646	
Costi di funzionamento	Quote associative	418.449,240	384.987,38	341.926,65	313.629,64	290.634	318.890
	Organi istituzionali	53.772,060	47.564,91	19.965,55	19.751,66	19.665	25.232
	Altri costi di funzionamento	1.323.868,070	1.155.765,08	1.130.237,63	1.137.871,24	1.180.772	944.767
Interventi economici	1.058.361,350	1.151.576,03	964.745,11	1.166.041,22	1.397.434	1.547.726	
Ammortamenti e accantonamenti	2.166.573,610	1.964.094,72	1.432.295,99	1.677.755,42	1.741.809	1.748.063	
Oneri correnti	8.467.745,200	8.131.189,62	7.177.198,26	7.457.687,07	7.646.665	7.354.324	
Risultato Gestione corrente	-450.712,710	556.657,44	-485.221,11	-87.949,11	-51.412	-26.577	
Risultato Gestione finanziaria	158.174,260	89.843,36	84.540,66	123.168,66	141.077	9.477	
Risultato Gestione straordinaria	57.994,090	351.482,69	341.861,50	225.524,84	395.614	151.706	
Rettifiche Attivo patrimoniale	-2.889,250	-5.166,01	-1.150,59	-1.841,35	-1.151	0	
Risultato economico della gestione	-237.433,610	992.817,48	-59.969,54	258.903,04	484.128	134.606	

Attivo dello Stato Patrimoniale (anni 2015-2020)

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Immobilizzazioni immateriali	23.533,49	16.932,45	7.329,44	2.592	8.813	15.382
Immobilizzazioni materiali	9.112.553,43	9.001.530,46	8.895.842,13	8.763.701	8.614.777	8.484.055
Immobilizzazioni finanziarie	17.159.269,36	15.900.219,04	15.904.739,09	15.908.822	16.017.152	15.967.011
IMMOBILIZZAZIONI TOTALI	26.295.356,28	24.918.681,95	24.807.910,66	24.675.114	24.640.742	24.466.448
Crediti di funzionamento	1.745.047,16	1.550.327,37	1.361.914,18	1.378.037	1.288.804	1.640.521
Disponibilità liquide	7.880.709,19	7.422.933,43	7.588.049,60	8.347.077	8.922.543	9.267.703
ATTIVO CIRCOLANTE	9.625.756,35	8.973.260,80	8.949.963,78	9.725.114	10.211.347	10.908.224
Ratei e risconti attivi	264,21	204,54	371,20	925	607,00	493,00
TOTALE ATTIVO	9.626.020,56	8.973.465,34	8.950.334,98	9.726.039	10.211.954	10.908.717

Passivo e Patrimonio netto (anni 2015- 2020)

	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Debiti di finanziamento		0,00	0,00	0,00	0	0	0
Trattamento di fine rapporto		3.756.295,67	3.996.915,85	3.850.295,47	3.971.276	3.774.748	3.426.072
Debiti di funzionamento		5.019.536,54	1.741.517,90	1.798.038,69	1.999.831	2.208.742	2.914.958
Fondi per rischi e oneri		7.990,45	0,00	23.000,00	10.500	29.500	58.500
Ratei e risconti passivi		16.079,34	5.112,89	0,00	69.733	0	6.682
TOTALE PASSIVO		8.801.917,00	5.743.546,64	5.671.334,16	6.051.340	6.012.990	6.406.212
Avanzo patrimoniale		24.933.421,50	24.695.987,89	25.688.805,37	25.628.836	25.887.739	26.371.867
Riserva di partecipazioni		2.428.463,95	2.481.633,73	2.488.065,73	2.490.675	2.493.300	2.501.026
TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO		36.163.802,45	32.921.168,26	33.848.205,26	34.170.851	34.394.029	35.279.105

CONSUNTIVO PER OBIETTIVI STRATEGICI 2020

PROVENTI

ONERI

INVESTIMENTI

TOTALE PRODOTTI

7.398.797,43

7.354.324,06

44.870,49

PRODOTTO NON DEFINITO (Ist.le e Comm.le)

6.004.353,49

5.675.949,69

30.030,97

TOTALE OBIETTIVI STRATEGICI

1.394.443,94

1.678.374,37

14.839,52

1B - ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE

9.068,88

0,00

0,00

1D - PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA

55.428,86

26.634,14

0,00

2A - MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

0,00

488,00

925,98

2C - FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

680.008,94

798.628,20

0,00

2D - RIAFFERMARE IL RUOLO DI PRIMO PUNTO DI CONTATTO TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI

12.688,00

12.688,00

0,00

2E - VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO E DEI BENI CULTURALI

632.249,26

818.660,13

0,00

3C - GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA

0,00

10.672,84

1.615,94

3E - LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA

5.000,00

10.603,06




12.297,60

3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

3.0 - Albero della performance

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI	PROGETTI OPERATIVI
AS1 COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	OS.1B Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	PO 1B0101 Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio
	OS.1D Promozione dei servizi di giustizia alternativa	PO 1D7101 Diffusione degli strumenti ADR
	OS.1E Vigilanza del mercato	PO 1E0101 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato
	OS.1F Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	PO 1F0101 Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e confronto con le altre Camere in materia di sanzioni amministrative
AS2 SERVIZI ALLE IMPRESE	OS 2A Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.	PO 2A0101 Miglioramento del servizio all'utenza
	OS 2B Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo	PO 2B0101 Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale
	OS 2C FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE	PO 2C0101 Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up (Art. 1, c. 1, lett. b, punto 2), lett. d) D.Lgs. 219/2016)
		PO 2C0104 Innovazione e trasferimento tecnologico
		PP 2C0105 Orientamento al lavoro e alle professioni (Art. 1, c. 1, lett. b, punto 2), lett. e) D.Lgs. 219/2016)
		PO 2C0107 Alternanza lavoro_20% (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett. e) D.Lgs. 219/2016)
		PO 2C0108 PUNTO IMPRESA DIGITALE (20%) (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett g) D.Lgs. 219/2016)
	OS 2D IMPRESA ED ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	PO 2D0101 L'impresa nell'Europa: crescita e competitività
	OS 2E VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	PO 2E0101 Preparazione ai mercati internazionali e valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)
		PO 2E0102 Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2) lett d-bis)
PO 2E0103 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)		

			PO 2A0104 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - Fondazione Puccini (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)	
			PO 2A0106 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)	
AS3 COMPETITIVITA' DELL'ENTE	OS 3A RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE		PO 3A0102 Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
	OS 3B ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE		PO 3B0101 Ciclo di gestione della performance	
			PO 3B0102 Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
	OS 3C GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA		PO 3C0102 Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
			PO 3C0103 Razionalizzazione contratti ed attività	
			PO 3C0104 Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
			PO 3C0105 Presidio continuo alla gestione della riscossione	
	OS 3D TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		PO 3D0101 Trasparenza e anticorruzione	
	OS 3E LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.		PO 3E7101 Comunicazione e la sua strategia	
	OS 3F INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO		PO 3F0101 Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerali, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.	
		PO 3F0102 Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio		

	Obiettivo non raggiunto
	Obiettivo raggiunto parzialmente
	Obiettivo raggiunto

3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

AREA STRATEGICA 1. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO			
Obiettivo strategico 1B	OS1B Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.		
Programma 1B01	<p>La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.</p> <p>Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese).</p> <p>Sarà assicurato il supporto agli organi camerali per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e degli andamenti economici settoriali e territoriali.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 9.068,88	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
kpi1B_001	Attività di monitoraggio e diffusione delle informazioni economiche e sul governo del territorio a supporto della definizione delle politiche di intervento e di programmazione.	SI/NO	100%
kpi1B_002	Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale accorpato	SI/NO	100%
Obiettivo strategico 1D	OS1D Promozione dei servizi di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.		
Programma 1D01	<p>La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerali, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore.</p>		

	La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 55.429,00	
	ONERI	€ 26.634,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
kpi1D_001	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione	≥ 2	2
kpi1D_002	Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	≥ 3	Voto gradimento servizio: 4,42 Giudizio complessivo: 4,58
kpi1D_003	Avvio e consolidamento delle attività dell'Organismo di Formazione ADR CAM	SI/NO	100%
Obiettivo strategico 1E	OS1E Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).		
Programma 1E01	<p>La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa.</p> <p>L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	

Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
kpi1E_001	Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	SI/NO	70% Causa COVID delle 9 ispezioni programmate sono stati eseguiti soltanto i 4 controlli casuali sugli strumenti in servizio mentre i 4 sui preballaggi non sono stati eseguiti come neppure quello sulla vigilanza del mercato. È stata concessa la proroga al 30/9/21 dal MISE
kpi1E_002	Realizzazione 1 azione informativa in materia di regolazione del mercato	≥ 1	1
Obiettivo strategico 1F	OS1F Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.		
Programma 1F01	<p>La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.</p> <p>Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro.</p> <p>L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione).</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI € 0,00 ONERI € 0,00 INVESTIMENTI € 0,00		
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
kpi1F_001	Realizzazione di azioni informative ovvero propedeutiche alla costituzione dell'Organismo per la gestione di procedure di allerta	SI/NO	Rinviato causa COVID
kpi1F_002	Collaborazione con la Prefettura per la prosecuzione del Tavolo di Lavoro per la Prevenzione usura e sovraindebitamento	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO 2. SERVIZI ALLE IMPRESE

Obiettivo strategico 2A	OS2A Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.		
Programma 2A01	<p>Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività.</p> <p>Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (incluse le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per sé sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.</p> <p>Il punto di partenza per migliorare i rapporti con l'utenza e anche per apportare possibili semplificazioni ai propri processi interni, sarà dato dalla verifica dei reali bisogni formativi di imprese/intermediari, e dalla realizzazione di una serie di interventi, non solo del tutto gratuiti per l'utenza, ma anche senza significativi oneri per l'ente, in quanto gestiti solo dal personale interno che si è per ciò autoformato, mirati, in una ottica proattiva, a dare risposte dirette e concrete (ad es., attraverso l'organizzazione di sessioni riservate ai neo assunti degli studi professionali, oppure su specifiche tematiche segnalate dove sono più ricorrenti gli errori). L'efficacia della formazione sarà correlata al monitoraggio dei tempi medi di sospensione delle pratiche, posto che il miglioramento delle pratiche in entrata, conseguente ad una formazione realmente efficace, dovrà ragionevolmente portare anche ad una minore richiesta di correzione delle stesse.</p> <p>Sempre allo scopo di migliorare il canale di comunicazione con l'utenza a partire dall'ascolto delle loro esigenze, si intende procedere alla creazione di un sistema strutturato per la gestione delle risposte telefoniche e via mail, mediante realizzazione di una piattaforma dedicata sul sito camerale, in modo da poter tracciare i quesiti e le risposte date in entrata e in uscita, monitorare flussi di domanda e capacità di risposta.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	488,00
	INVESTIMENTI	€	925,98
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi2A_001	Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente)	<5 gg	2,7 gg
Kpi2A_002	Monitoraggio dell'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (tempi di sospensione delle pratiche non superiori a 3 giorni).	<3 gg	2,4 gg
Kpi2A_003	Studio e realizzazione di forme di nuove forme di assistenza/formazione dell'utenza (almeno 1 implementazione all'anno).	SI/NO	100%

Obiettivo strategico 2B	OS2B Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo		
<p>Programma 2B01</p>	<p>Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerali.</p> <p>In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le camere di commercio è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agenzia per l'Italia digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita e promuove la diffusione di piattaforme abilitanti al digitale ritenendole una spinta fondamentale per lo sviluppo del benessere nel Paese.</p> <p>In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le pubbliche amministrazioni, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agenzia per l'Italia Digitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico.</p> <p>Inoltre la Camera di commercio può proporsi come soggetto promotore nel mondo imprenditoriale della diffusione dell'identità digitale SPID, quale futura chiave unica di accesso del cittadino ai servizi on line della PA.</p> <p>Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte".</p> <p>Si attiveranno successivamente tutti i canali che consentono la trasmissione telematica di dati tra pubbliche amministrazioni, ovvero l'integrazione delle banche dati.</p> <p>Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi2B_001	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione per l'adozione di strumenti digitali da parte delle imprese (SPID, TOKEN EVOLUTO): n. dispositivi di accesso a piattaforme digitali anno n/ n. dispositivi di accesso a piattaforme digitali anno-1.	>1	100%
Kpi2B_002	Promozione ed incremento accesso ed utilizzo dei servizi digitali di e-government offerti dalla Camera di Commercio Digitale: n. utilizzatori piattaforme cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali anno n / n. utilizzatori piattaforme cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali anno n-1.	>1	100%
Kpi2B_003	Realizzazione di forme di condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni. Risultato atteso: almeno 1 azione di condivisione dati	>1	100%

Obiettivo strategico 2C	OS2C Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane		
Programma 2C01	<p>In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerale alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate.</p> <p>Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale - e mantenimento/innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa) - tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi - innovazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, potenziamento della collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne e lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori.</p> <p>Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili.</p> <p>A seguito del progetto di riforma camerale prossimo al compimento si individuano ulteriori funzioni ascrivibili al presente obiettivo strategico in materia di alternanza scuola-lavoro, certificazione delle competenze e orientamento alle professioni con finalità rispettivamente connesse all'integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, alla qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e all'orientamento professionale.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 680.008,94	
	ONERI	€ 798.628,20	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi2C_001	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	SI/NO	100%
Kpi2C_002	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita di nuove imprese e lo sviluppo di start up innovative.	SI/NO	100%
Obiettivo strategico 2D	OS2D Riaffermare il ruolo di "primo punto di contatto" tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali		
Programma 2D01	<p>In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi.</p> <p>In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.</p>		

	<p>Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatoria e di coordinamento organizzativo.</p> <p>Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 12,688,00	
	ONERI	€ 12,688,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi2A_001	Ricognizione di bandi di interesse per il supporto di attività promozionali finalizzate allo sviluppo dell'innovazione, della costituzione di start up, della realtà immersiva.	SI/NO	100%
Obiettivo strategico 2E	OS2E Valorizzazione dell'identità territoriale: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali.		
Programma 2E01	<p>Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 632.249,26	
	ONERI	€ 818.660,13	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi2E_001	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	SI/NO	Sospeso causa COVID 19
Kpi2E_002	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	SI/NO	100%
Kpi2E_003	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	SI/NO	100%
Kpi2E_004	Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO 3. COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Obiettivo strategico 3A	OS3A Riorganizzazione dell'Ente.		
Programma 3A01	<p>Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico.</p> <p>Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio.</p> <p>Sarà necessario progettare <u>percorsi di formazione/aggiornamento</u> continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi.</p> <p>In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi3A_001	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	SI/NO	100%
Kpi3A_002	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2020-2022 rispetto all'anno 2019, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	< 2019	2019: 3.323.624,97 2020: 3.013.345,68 - 9.34% 2021: 2022:
Kpi3A_003	Revisione/riorganizzazione di tutti i processi/procedure camerali a seguito dell'accorpamento, compresi quelli svolti in sinergia con le partecipate	SI/NO	SOSPESO
Obiettivo strategico 3B	OS3B Orientare la gestione della performance		
Programma 3B01	<p>A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente.</p> <p>Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti.</p>		

	La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi3B_001	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	SI/NO	SOSPESO
Kpi3B_002	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	SI/NO	100%
Obiettivo strategico 3C	OS3C Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia		
Programma 3C01	<p>L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntate a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nell'ambito nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento.</p> <p>La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere.</p> <p>Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazioni, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 10,672,84	
	INVESTIMENTI	€ 1,615,95	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi3C_001	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo/monitoraggio della spesa pubblica e/o dell'azione amministrativa. Gestione novità su adempimenti contabili e/o attinenti alla struttura informatica dell'Ente.	SI/NO	100
Kpi3C_002	Revisione del patrimonio immobiliare camerale per la sua ottimizzazione.	SI/NO	100
Kpi3C_003	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	SI/NO	100
Kpi3C_004	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	SI/NO	100

Obiettivo strategico 3D	OS3D Trasparenza.		
Programma 3D01	<p>La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità.</p> <p>In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi3D_001	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione	SI/NO	100%
Kpi3D_002	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la privacy.	SI/NO	100%
Obiettivo strategico 3E	OS3E La comunicazione digitale e la sua strategia – L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.		
Programma 3E01	<p>Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerali tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi.</p> <p>E' fondamentale proseguire nel favorire una "cultura della comunicazione interna ed esterna" per il personale dell'ente camerale e delle sue partecipate, nonché continuare a sviluppare gli strumenti per favorire la comunicazione interna (intranet, etc.).</p>		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 5,000,00	
	ONERI	€ 10.603,06	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi3E_001	mantenimento e sviluppo del nuovo modello di comunicazione tramite l'utilizzo dei social.	SI/NO	100

Obiettivo strategico 3F	OS3F Innovazione normativa e miglioramento continuo.		
Programma 3F01	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.		
CONSUNTIVO 2020	PROVENTI	€ 0,00	
	ONERI	€ 0,00	
	INVESTIMENTI	€ 0,00	
Indicatore	Algoritmo	Target anno 2020	RISULTATO
Kpi3F_001	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	≥ 80%	100



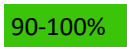
3.2 - Rendicontazione dei progetti operativi annuali

RIEPILOGO

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI	PROGETTI OPERATIVI	
AS1 COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	OS.1B Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	PO 1B0101 Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	
		PO 1B0102 Politiche ambientali: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare	
	OS.1D Promozione dei servizi di giustizia alternativa	PO 1D7101 Diffusione degli strumenti ADR	
	OS.1E Vigilanza del mercato	PO 1E0101 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato	
	OS.1F Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	PO 1F0101 Gestione degli archivi cartacei e digitali destinati ai procedimenti sanzionatori e delle procedure previste dal Codice delle crisi di impresa e dell'insolvenza	
AS2 SERVIZI ALLE IMPRESE	OS 2A Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.	PO 2A0101 Miglioramento del servizio all'utenza	
	OS 2B Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo	PO 2B0101 Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale	
	OS 2C FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE	PO 2C0101 Sostegno all'innovazione e allo start up d'impresa (Art. 1, c. 1, lett. b, punto 2), lett. d) D.Lgs. 219/2016)	
		PO 2C0104 Innovazione e trasferimento tecnologico	
		PP 2C0105 Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro) (Art. 1, c. 1, lett. b, punto 2), lett. e) D.Lgs. 219/2016)	
		PO 2C0107 Alternanza lavoro_20% (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett. e) D.Lgs. 219/2016)	
		PO 2C0108 PUNTO IMPRESA DIGITALE (20%) (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett g) D.Lgs. 219/2016)	
		PO 2C0109 Crisi d'impresa (20%)	
		PO 2C0110 Misure straordinarie per emergenza COVID	

	OS 2D IMPRESE ED ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	PO 2D0101 Internazionalizzazione e mercato unico (Art. 1 comma 1 lett. b) punto 2) lett. d)	
	OS 2E VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	PO 2E0101 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)	
		PO 2E0102 Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2) lett d-bis)	
		PO 2E0103 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)	
		PO 2A0106 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo 20% (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)	
		PO 2A0107 Preparazione ai mercati internazionali 20% (Art. 1, c. 1, lett b, punto 2), lett d e lett d-bis)	
AS3 COMPETITIVITA' DELL'ENTE	OS 3A RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE	PO 3A0102 Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
	OS 3B ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	PO 3B0101 Ciclo di gestione della performance	
		PO 3B0102 Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
	OS 3C GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	PO 3C0102 Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
		PO 3C0103 Gestione patrimonio e innovazioni amministrativo-contabili	
		PO 3C0104 Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente - manutenzione immobili	
		PO 3C0105 Presidio continuo alla gestione della riscossione	
	OS 3D TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	PO 3D0101 Trasparenza e anticorruzione	
	OS 3E LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.	PO 3E7101 Comunicazione e la sua strategia	

	OS 3F INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO	PO Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio	3F0102
--	--	--	--------

-  Obiettivo non raggiunto
-  Obiettivo raggiunto parzialmente
-  Obiettivo raggiunto

OBIETTIVO STRATEGICO 1B Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

Obiettivo operativo	OP 1B0101 Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.		
Descrizione	<p>1) La Camera di Commercio di Lucca ha aderito al programma di intervento "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo", inserito da Unioncamere nelle linee progettuali del Fondo Perequativo 2017-2018. Tale programma, in continuità con quanto già realizzato all'interno delle attività del Fondo Perequativo 2015-2016, si prefigge di implementare la necessaria strumentazione per fornire alle Camere di commercio e alle Unioni regionali i mezzi per presidiare in modo innovativo la nuova competenza sancita dal provvedimento di riforma relativa alla valorizzazione dei beni culturali e alla promozione del turismo.</p> <p>Le attività riguarderanno l'osservazione economica locale attraverso la prosecuzione dello studio delle identità dei territori per promuovere il turismo e valorizzare i beni culturali, mediante il perfezionamento della strumentazione messa a punto lo scorso anno, dando effettiva operatività all'Osservatorio Nazionale del Turismo del Sistema camerale. In aggiunta, saranno costituiti percorsi di crescita per le imprese attivando strumenti capaci di agire quali leve di qualificazione della filiera.</p> <p>2) La Camera di Commercio di Lucca ha sottoscritto a novembre 2018 con il Comune di Lucca e altri enti ed istituzioni locali il Protocollo di intesa "Lucca per il lavoro", finalizzato al sostegno dell'inserimento lavorativo di persone in condizioni di fragilità nonché alla promozione dell'imprenditorialità. Allo scopo di avviare un modello di collaborazione tra soggetti del territorio, individuando nella cooperazione e nello scambio di dati e informazioni la modalità per massimizzare l'obiettivo di collocazione lavorativa, è stato istituito il "Tavolo tecnico di coordinamento" a cui partecipano le rappresentanze di tutti i soggetti firmatari con il ruolo di condurre la regia del progetto, e un Tavolo tecnico a supporto composto da referenti tecnici dei firmatari. L'Ufficio sarà impegnato nella collaborazione con i Tavoli per la fornitura delle informazioni utili all'attuazione del protocollo.</p> <p>3) A dicembre 2019 la Camera di Commercio è stata inviata a far parte del Tavolo di Lavoro provinciale sul tema dell'economia civile, coordinato dalla Caritas Diocesana di Lucca, e a sottoscrivere un protocollo d'intesa che mira a creare una rete di soggetti, pubblici e privati, impegnati nella valorizzazione dei temi dell'economia civile e nella redazione di un Rapporto sul territorio lucchese, che racchiuda esperienze, progettualità, strumenti e modelli di innovazione da proporre per un nuovo e diverso sviluppo del sistema socioeconomico locale.</p> <p>4) La Camera di Commercio di Lucca ha aderito al programma di intervento "Politiche ambientali: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare", inserito da Unioncamere nelle linee progettuali del Fondo Perequativo 2017-2018. Il programma intende accrescere le competenze e i servizi delle Camere di commercio sui temi dell'economia circolare con la realizzazione di iniziative di formazione interna nonché di informazione e sensibilizzazione rivolte alle imprese a partire dai temi introdotti dal pacchetto di Direttive UE sull'economia circolare che dovranno essere recepite in Italia e influenzeranno il sistema produttivo.</p> <p>Il progetto si propone di animare il territorio sul tema attraverso la restituzione di servizi alle imprese, tra i quali l'organizzazione di Focus group con Enti associazioni ed imprese al fine di individuare i bisogni formativi e gli ambiti di intervento, la formazione dei dipendenti camerale e la formazione e consulenza alle imprese sui temi dell'economia circolare.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI-CONTRIBUTI	€	4.790,06
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1B0101_001	Realizzazione attività programmate e rendicontazione nei termini	SI/NO	realizzato
kpi1B0101_002a	Redazione di un approfondimento sul mercato del lavoro, con particolare attenzione alle differenze di genere, come contributo al Tavolo di lavoro del Comune di Lucca a supporto delle azioni per il sostegno del protocollo d'intesa "Lucca per il Lavoro" e da inserire nella "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca" entro Settembre.	SI/NO	entro set

kpi1B0101_002b	Integrazione della pubblicazione "Indicatori statistici della provincia di Lucca" mediante l'inserimento di dati comunali delle province di Lucca, Massa Carrara e Pisa a sostegno delle politiche di programmazione delle amministrazioni locali. Individuazione delle fonti, estrazione dei dati e creazione delle relative tabelle entro Settembre.	SI/NO	entro set
kpi1B0101_003	Collaborazione con la P.O. e supporto per lo svolgimento delle attività previste dal Protocollo d'Intesa.	report	report
kpi1B0101_004	Collaborazione con la P.O. per la realizzazione delle attività previste dal Progetto.	report	inviata la rendicontazione ai Revisori e a UTC

Obiettivo operativo	OP 1B0102 POLITICHE AMBIENTALI: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare		
----------------------------	--	--	--

Descrizione	<p>Il programma intende accrescere le competenze e i servizi delle Camere di commercio sui temi dell'economia circolare con la realizzazione di iniziative di formazione interna nonché di informazione e sensibilizzazione rivolte alle imprese a partire dai temi introdotti dal pacchetto di Direttive UE sull'economia circolare che dovranno essere recepite in Italia e influenzeranno il sistema produttivo.</p> <p>Il progetto si propone di animare il territorio sul tema attraverso la restituzione di seguenti servizi alle imprese che già si interfacciano con il sistema camerale per adempimenti ambientali già previsti dalla legge ed in particolare si attuerà diverso le seguenti azioni</p> <p>Focus group con Enti associazioni ed imprese al fine di individuare i bisogni formativi e gli ambiti di intervento ed eventualmente valorizzare best practice;</p> <p>Formazione dei dipendenti camerale</p> <p>Formazione alle imprese sui temi dell'economia circolare</p>		
--------------------	--	--	--

Consuntivo risorse	PROVENTI	€	4.278,82
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1B0101_001	Partecipazione alle sessioni formative per i dipendenti camerale: numero 2 sessioni	2	2 sessioni: 4 febbraio e 25 febbraio
kpi1B0101_002	Realizzazione in collaborazione con Istituto Superiore Sant'Anna di Pisa di un focus group con le Associazioni di categoria e gli enti locali	realizzazione focus group	costituito focus group in data 27/2/2020
kpi1B0101_003	N. 2 sessioni webinar di formazione alle imprese	2	2

OBIETTIVO STRATEGICO 1D Promozione dei servizi di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.

Obiettivo operativo	OP 1D7101 Diffusione degli strumenti ADR
----------------------------	---

Descrizione	<p>1) Organismo di formazione ADR CAM: promozione del neonato organismo di formazione attraverso newsletter e altre campagne di comunicazione.</p> <p>2) Camera arbitrale: dopo un primo periodo di sperimentazione, la Camera arbitrale provvederà alla revisione del Regolamento di arbitrato approvato dalla Giunta camerale nel maggio 2018.</p> <p>3) Organismo di mediazione ADR CAM:</p> <ul style="list-style-type: none"> . aggiornamento degli standard di formazione di mediatori (all. E al Regolamento di mediazione); . individuazione di soluzioni organizzative e promozionali per il servizio di mediazione presso la sede di Viareggio.
--------------------	---

Consuntivo risorse	PROVENTI	€	55.428,86
	ONERI	€	26.634,14
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1D0101_001	Organismo di formazione ADR CAM: definizione delle modalità di presentazione dell'attività formativa ed attuazione delle stesse; almeno una campagna informativa tramite CRM: entro il secondo semestre; attivazione di un corso online entro il secondo semestre.	1 campagna+ 1 corso on line	n. 2 campagne informative tramite mailing; n. 2 corsi di formazione online svolti nei mesi di novembre e dicembre
kpi1D0101_002	Camera arbitrale: predisposizione di proposte di revisione del regolamento di arbitrato da discutere in Consiglio arbitrale (entro ottobre); predisposizione del testo definitivo di Regolamento per l'approvazione della Giunta camerale	proposta revisione regolamento entro ottobre; testo definitivo entro dicembre	entro settembre predisposta bozza Regolamento. Testo definitivo trasmesso al SG il 14 dicembre, in attesa della nomina del Commissario straordinario
kpi1D0101_003	Aggiornamento degli standard di formazione dei mediatori (all. E al Regolamento di mediazione): invio al Ministero della giustizia per l'approvazione (entro marzo); pubblicazione sul sito e diffusione tra i mediatori dell'Organismo camerale entro un mese dall'approvazione.	Invio al Ministero entro marzo; pubblicazione sul sito e diffusione tra i mediatori entro 1 mese dall'approvazione	L'approvazione degli standard di formazione dei mediatori è stata richiesta al Ministero il 6/2/2020; il PDG di approvazione è del 7/7/2020. Diffusione tra i mediatori il 9/7/2020; pubblicazione sul sito il 17/07/2020
kpi1D0101_004	Attività di mediazione presso la sede di Viareggio: sperimentazione di una postazione fissa per lo svolgimento delle attività di front e di back office da parte degli addetti alla segreteria dell'Organismo; almeno una campagna informativa/promozionale dell'attività di mediazione presso la sede di Viareggio	sperimentazione postazione fissa: report; almeno una campagna informativa presso la sede di Viareggio	L'attività di mediazione presso la sede di Viareggio è stata sospesa causa COVID. La campagna promozionale è stata sostituita da una promozione via CRM della mediazione in modalità telematica.
kpi1D0101_005	Monitoraggio qualità del servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction – risultato atteso non inferiore a 3 come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione per i procedimenti giunti a conclusione, con monitoraggio del livello di gradimento presso le due sedi; giudizio non inferiore a 3 sull'attività del mediatore.	voto di gradimento complessivo presso le due sedi sul servizio dell'Organismo di mediazione non inferiore a 3; voto gradimento attività mediatore non inferiore a 3	gradimento complessivo servizio di mediazione: 4,42 giudizio sull'attività del mediatore: 4,58

OBIETTIVO STRATEGICO 1E Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).

Obiettivo operativo	OP 1E0101 Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.		
Descrizione	<p>1) Le azioni di contrasto alla contraffazione saranno indirizzate alla promozione della cultura della Proprietà Industriale con interventi di alfabetizzazione grazie alla revisione delle pagine relative alla ricerca di anteriorità nella sezione marchi e brevetti del sito istituzionale e alla realizzazione di una Guida sullo stesso argomento da consegnare all'utenza e da inserire nella sezione apposita del sito. In questi ultimi anni si è accentuata infatti la conflittualità fra imprese con azioni di contrasto verso marchi depositati: l'utenza deve essere quindi supportata con un servizio di informazione mirato a far comprendere l'importanza di svolgere una ricerca di anteriorità prima del deposito</p> <p>2) A seguito della Convenzione per l'attuazione del piano esecutivo tra il MISE e l'Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo e vigilanza del mercato con riferimento agli strumenti di misura e la successiva sottoscrizione da parte della Camera di Commercio, saranno eseguite le azioni richieste sia sui preimballaggi sia sulla conformità metrologica degli strumenti sul mercato, verificata mediante prove di laboratorio, sia sugli strumenti già in servizio. E' prevedibile che il MISE proceda ad una revisione di tempistica e modalità di effettuazione delle attività inizialmente programmate. L'ufficio cercherà di adempiere per quanto richiesto in base alla nuova programmazione.</p> <p>3) L'applicazione del DM 93/2017 prevede che la verifica periodica sugli strumenti di misura sia eseguita solo da organismi privati autorizzati; si rende necessario quindi controllare sia che l'utente abbia provveduto a far verificare i propri strumenti nei tempi e modi previsti dalla legge, sia che tali controlli siano stati eseguiti dagli organismi secondo le nuove procedure previste. L'emergenza epidemiologica e la sua non prevedibile durata rendono necessario restringere il numero di controlli a campione originariamente ipotizzato, ritenuto che questa attività possa essere ripresa non prima degli ultimi tre mesi dell'anno.</p> <p>4) Revisione delle pagine del sito camerale relative alla metrologia legale secondo quanto previsto dal D.M. 93/2017 e successive proroghe, in particolare a causa della cessazione dell'attività di verifica periodica da parte della Camera di Commercio e conseguente implementazione di attività di sorveglianza in vari ambiti metrologici.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1E0101_001a	Revisione delle pagine del sito camerale relative alla Ricerca di Anteriorità Marchi entro il 30 settembre	entro settembre	La revisione si è conclusa entro il 27/8 ed è stata effettuata tramite la correzione e l'ampliamento delle informazioni alla luce della predisposizione di una guida riservata all'utenza sulla ricerca di anteriorità
kpi1E0101_001b	Realizzazione di una bozza della Guida sui principali motori di ricerca marchi e sulle modalità di ricerca entro ottobre. Ultimazione della guida, inserimento sul sito camerale e messa a disposizione allo sportello entro la fine dell'anno.	realizzazione bozza Guida entro ottobre; pubblicazione Guida sul sito camerale entro dicembre	Realizzazione bozza Guida ricerca anteriorità marchi il 26 ottobre; messa a disposizione dell'utenza e sul sito camerale il 16/12
kpi1E0101_001c	Attività di informazione in materia di anti contraffazione. Ricerca, selezione, approfondimento di informazioni riguardanti la Proprietà Industriale. Diffusione di notizie attraverso la rubrica "Ultim'ora" del sito camerale e Facebook. Inserimento di almeno 10 comunicati	n. 10 comunicati	scritti e pubblicati sul sito camerale in Ultim'ora n. 10 comunicati.

kpi1E0101_002	Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2019/20	attuazione 100% interventi previsti dal Piano	n. 4 attività ispettive relative ai controlli casuali sugli strumenti in servizio secondo la Convenzione 2019 - 2020 (prorogata dal Ministero al 30/9/2021 causa COVID. Le azioni mancanti saranno quindi svolte il prossimo anno.
kpi1E0101_003a	N. 3 ispezioni a campione su strumenti metrici risultanti scaduti dall'elenco dei titolari degli strumenti di misura in Eureka	N. 3 ispezioni a campione	n. 3
kpi1E0101_003b	N. 3 ispezioni a campione sulle procedure di esecuzione delle verifiche eseguite sugli strumenti metrici dai laboratori autorizzati e dagli stessi comunicati alla Camera Commercio di Lucca	N. 3 ispezioni a campione	n. 3
kpi1E0101_004	Revisione delle pagine del sito camerale relative all'attività dell'ufficio: Metrologia legale (entro maggio) Centri tecnici tachigrafici digitali e Metalli preziosi	Metrologia legale entro maggio; Centri tecnici tachigrafici digitali e Metalli preziosi entro dicembre	Revisione pagine sito camerale eseguita entro maggio

OBIETTIVO STRATEGICO 1F Sportello legalità per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.

Obiettivo operativo	OP 1F0101 Gestione degli archivi cartacei e digitali destinati ai procedimenti sanzionatori e delle procedure previste al Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza		
Descrizione	<p>1) Prosecuzione delle attività di passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito delle posizioni definite e miglioramento dell'organizzazione delle informazioni relative ai procedimenti di cui alla l. 689/81 contenute in una cartella di lavoro condivisa dal personale dell'ufficio per la risoluzione dei casi più frequenti ed anche più complessi.</p> <p>2) Prosecuzione dell'attività dello Sportello per la prevenzione usura e il sovraindebitamento istituito nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, ordini professionali e Fondazione Toscana per la prevenzione dell'usura</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1F0101_001a	Verifica delle prime 50 posizioni presenti nell'archivio corrente, al piano dell'ufficio, eventuale cambiamento di stato con gli applicativi informatici e passaggio all'archivio di deposito ove possibile	Verifica prime 50 posizioni presenti nell'archivio corrente	Verificate 50 posizioni presenti nell'archivio corrente
kpi1F0101_001b	Miglioramento dell'organizzazione delle informazioni contenute nella cartella condivisa con l'eliminazione del materiale non più in uso	report finale	Miglioramento eseguito
kpi1F0101_002	Monitoraggio dell'attività dello Sportello Prevenzione usura e sovraindebitamento tramite report trimestrale degli incontri	n. 4 report	n. 4 report
kpi1F0101_003	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con il raggiungimento di un pieno grado di autonomia sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla Legge 689/1981	100% autonomia sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla Legge 689/1981: report finale	Raggiunta autonomia sulla gestione dei procedimenti facenti capo alla legge 689/1981, vedi report

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

Obiettivo operativo	OP 2A0101 Miglioramento del servizio all'utenza		
Descrizione	<p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) semplificare le attività degli utenti e ridurre i costi legati alla gestione della carta grazie alla dematerializzazione di processi: a titolo di esempio</p> <p>a) avvio procedura telematica per rilascio attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19;</p> <p>b) avvio procedura telematica richiesta o rinnovo carta tachigrafica;</p> <p>2) semplificare alcune procedure attraverso una piena integrazione digitale dei relativi applicativi: integrare il protocollo informatico e l'applicativo che gestisce l'emissione dei verbali di accertamento</p> <p>3) offrire servizi digitali innovativi di e-gov: servizio di riconoscimento da remoto nel rilascio dei dispositivi digitali, gestione del rilascio della firma digitale (anche token wireless) sulla sede distaccata di Viareggio, gestione start up, sperimentare nuove modalità di formazione dell'utenza via web .</p> <p>4) razionalizzare la gestione di alcune procedure: revisione gestione esami dei mediatori; implementazione del sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi</p> <p>5) Efficientare l'attività degli uffici del servizio sia per supplire alle riduzioni di personale sia tenuto conto della telematizzazione/digitalizzazione delle procedure con conseguente necessità di riorganizzare gli sportelli fisici e telefonici anche al fine di consentire la gestione di tutte le attività in smart working nel periodo di chiusura dell'ente causa Covid 19 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - messa a punto del telelavoro per recuperare risorse altrimenti in part time; - razionalizzazione attività grazie all'adozione di automatismi che riducono la lavorazione puntuale delle pratiche pur assicurando un'elevata qualità, anche con riferimento alla lavorazione dei bilanci; - promozione certificati di origine on line ed in particolare della procedura stampa in azienda 		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	488,00
	INVESTIMENTI	€	925,98
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2A0101_001a RI+APE	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/Rea (pratiche Gruppo RI-rea + gruppi AA, SCIA). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2021)	< a 5 gg	Tempo medio evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea + gruppi AA, SCIA): 3.8 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Tempo medio evasione domande/denunce di iscrizione gruppo APE DIA(imprese pulizia/autoriparatori/ impiantisti facchinaggio) 2.7 gg ALBO ARTIGIANI 2.3 gg EX-ALBI 2.9 gg e SCIA EX ALBI 3.7 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione sul 2020 al 22.2.2021)

kpi2A0101_001b RI	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2020 (n. pratiche al 10/01/2020 pari a): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 deve essere nullo; - al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 deve essere nullo.	al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 deve essere nullo; al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 deve essere nullo.	al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 è nullo; al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 è nullo.
kpi2A0101_001c APE	Realizzazione in banca dati conoscenze e attuazione della procedura telematica per il rilascio dell'attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19	Realizzazione	La scheda procedura è stata inserita in banca dati conoscenze della intranet camerale il giorno 08/04/2020
kpi2A0101_001d RI	Avvio del servizio TACHIGRAFI ONLINE per il primo rilascio e il rinnovo di carta conducente ed azienda entro il 30/6/2020	entro giugno	Il servizio TACI è stato attivato il 30 giugno
kpi2A0101_002 RI+APE	Formazione di tutti gli addetti sulla procedura di integrazione Proac - Gedoc per la redazione dei verbali di accertamento delle infrazioni e sull'inoltro degli stessi con la nuova modalità on line entro febbraio	entro febbraio	Tutti gli addetti sono stati formati sulla procedura Proac-Gedoc in sessioni formative svolte nei giorni 05/02 e 10/02
kpi2A0101_003a APE	Realizzazione di un corso on line/tutorial per la predisposizione dei bilanci	realizzazione	Realizzato video tutorial
kpi2A0101_003b RI	Organizzazione in effettivo del servizio di rilascio dispositivi digitali tramite riconoscimento da remoto (AGGIORNAMENTO SITO)	realizzazione	Attivato riconoscimento da remoto (sia via webcam che con CNS) e perfezionato il servizio prevedendo oltre alla consegna del dispositivo in cciaa (sede Lucca e Viareggio), anche la domiciliazione del dispositivo.
kpi2A0101_003cRI	Start up - gestione dei controlli dell'Ufficio AQI: definizione controlli e avvio in effettivo entro 6 gg dall'inserimento dell'atto nella Piattaforma Start Up	entro 6 gg dall'inserimento dell'atto nella Piattaforma Start Up	Molte le richieste ex art 25 che a causa chiusura COVID sono state convertite in art 24. Controlli effettuati correttamente nei tempi
kpi2A0101_004a APE	Revisione procedure esami mediatori: revisione questionario esami scritti entro dicembre	revisione questionario esami scritti entro dicembre	Il domandario è rivisto ed implementato con l'aggiunta di circa 200 domande tra le materie di estimo catasto condominio e diritto societario
kpi2A0101_004b APE	Sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi: analisi dei costi benefici per la Camera di Commercio e per le imprese della nuova modalità di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi. In caso di avvio collaborazione con Infocamere per la predisposizione del sistema dei timbri e delle altre specifiche richieste dal sistema entro il 31.12.2020	report finale	realizzato report di analisi costi-benefici

kpi2A0101_005a APE	Efficientamento attività dell'ufficio tramite promozione certificati di origine stampati presso l'azienda . n. 1 campagna promozionale Aumento n. certificati di origine stampati in azienda nel 2020 rispetto al numero dei certificati di origine stampati in azienda nel 2019.	n. 1 campagna promozionale n. certificati di origine stampati in azienda nel 2020 > n. certificati di origine stampati in azienda nel 2019.	Promozione effettuata con mailing a tutte le imprese che richiedono i certificati d'origine telematici in data 25/02/2020. A seguito promozione 16 imprese hanno attivato il servizio con la collaborazione dell'ufficio. Al 31/12/2020 le pratiche inviate con il sistema stampa in azienda erano 1081a fronte delle 158 del 2019
kpi2A0101_005b APE	Revisione procedura controllo bilanci, al fine di ridurre l'onerosità dei controlli assicurando una loro maggiore efficacia rispetto alle casistiche critiche. Presentazione proposta al dirigente entro maggio.	presentazione proposta entro maggio	Nuova procedura definita il 25/02/2020
kpi2A0101_005c RI	Adozione misure di riorganizzazione complessiva degli Uffici del servizio al fine di mantenere le performance nonostante la riduzione di personale addetto e l'adozione dello smart working in occasione dell'emergenza Covid 19.	report finale	report finale
kpi2A0101_005d RI	Studio degli automatismi proposti da IC per migliorare la qualità ed efficientare l'istruttoria delle pratiche registro imprese. Prima attuazione: adozione di almeno una procedura di miglioramento	adozione di almeno una procedura di miglioramento	Adottato rapporto riepilogativo curatore e socio unico

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

Obiettivo operativo

OP 2B0101 Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale

Descrizione

Anche per l'annualità 2020 ci si propone di rafforzare l'immagine del RI quale strumento per valorizzare il patrimonio informativo camerale, assicurandone la completezza ed il tempestivo aggiornamento.
Il Registro imprese, asset fondamentale della "Camera di Commercio digitale" dato che dalla sua nascita è sempre stato tenuto in modalità completamente informatica, promuove l'interconnessione tra le Pubbliche amministrazioni per il controllo ed il costante aggiornamento degli archivi nonché la legittimità delle procedure.
Di seguito le azioni in cui si declina il piano operativo:
1) Azioni finalizzate alla verifica della coerenza e correttezza delle informazioni contenute negli archivi
2) Azioni manutenzione della pec dichiarata nel registro delle Imprese
3) Promozione interconnessioni tra banche dati Pubbliche Amministrazioni al fine di garantire la circolarità delle informazioni e l'integrazione dei procedimenti
4) Eliminazione d'ufficio posizioni non più operative con conseguente pulizia dell'archivio : prosecuzione delle procedure per la revisione di coloro che svolgono attività di agenti di commercio; continuazione nell'opera di eliminazione delle posizioni che presentano indici di inattività al fine di impedire che l'incidenza di queste aumenti nel tempo
5) Azioni per promuovere presso l'utenza strumenti di digitalizzazione nel rapporto impresa e pubblica amministrazione così da valorizzare il ruolo della CCIAA digitale.
6) Collaborazione con Infocamere allo scopo di favorire la digitalizzazione dei certificati di origine, assicurandone al contempo la legittimità ed, in particolare, per permettere una corretta implementazione della stampa sui certificati degli elementi di tracciatura (QR CODE) necessari per consentire un riscontro telematico della corrispondenza tra le informazioni riportate sul certificato d'origine e quelle contenute nella banca dati camerale.

Consuntivo risorse

PROVENTI	€	0,00
ONERI	€	0,00
INVESTIMENTI	€	0,00

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2B0101_001a APE	Avviso presso i professionisti della mancata revisione da parte dell'impresa assistita: riduzione del numero delle imprese oggetto del procedimento di inibizione (ad inizio anno 443) di almeno il 40%	n. imprese oggetto del procedimento di inibizione: - 40% (ad inizio anno 443)	59% del totale
kpi2B0101_001b APE	Attivazione entro febbraio 2020 dei controlli finalizzati alla verifica del permanere dei requisiti per l'esercizio delle attività regolamentate a seguito di variazione dei legali rappresentanti segnalati dal registro delle imprese. Adozione di eventuali provvedimenti conseguenti.	entro febbraio	I controlli sono stati attivati da inizio anno con una procedura condivisa con il registro imprese. Ad oggi non è stato necessario adottare provvedimenti.
kpi2B0101_001c APE	Gestione qualità archivio protesti: attuazione dei nuovi controlli sugli elenchi da gennaio	attuazione dei nuovi controlli sugli elenchi da gennaio	Da gennaio sono stati attivati tutti i controlli previsti dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico 3720/C. Con il DL 23/2020 la pubblicazione dei protesti è stata tuttavia sospesa dal 23 marzo fino al 31 agosto (causa covid)
kpi2B0101_002 RI	Gestione pec anomale: - adozione nuova Procedura Cruscotto Pec irregolari - attivazione controlli puntuali in fase istruttoria - verifica di non meno di 800 posizioni con pec irregolare a condizione che la notifica possa essere effettuata con mezzi telematici	adozione nuova Procedura Cruscotto Pec irregolari attivazione controlli puntuali in fase istruttoria verifica di n. > di 800 posizioni con pec irregolare a condizione che la notifica possa essere effettuata con mezzi telematici	espunte dall'archivio RI n.4380 pec irregolari grazie al fatto che sono state attuate tipologia di notifica massiva dell'avvio del procedimento seguite da iscrizioni massive di cancellazione dall'archivio della pec
kpi2B0101_003a APE	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio dei sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web	entro un mese dal rilascio Successivo aggiornamento del sito web	31 marzo rilascio sul software cert'ò dell'implementazione riguardante la stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine. Effettuate le prove e gli interventi correttivi con la collaborazione di Infocamere in data 10/04/2020 è stato effettuato l'aggiornamento del sito web.
kpi2B0101_003b RI	Partenza in effettivo con il PCT: procedura telematica per la trasmissione e ricezione pratiche del Giudice del Registro imprese entro 31 ottobre	entro ottobre	PCT realizzato. Attivata anche la consultazione telematica dei fascicoli.

kpi2B0101_004a APE	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	> 20 posizioni concluse	Con determinazione dirigenziale 227 del 14 settembre si è concluso il procedimento di cancellazione d'ufficio per 20 posizioni
kpi2B0101_004b RI	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione .	realizzazione	Procedimento cancellazione ex 2190 cc: avvio per 59 posizioni: n. 12 cancellate su istanza di parte e n. 47 d'ufficio. Procedimento di cancellazione ex DPR 247/2004: avvio per 43 posizioni: n. 34 posizioni procedimento concluso di cui n. 33 società di persona ed n. 1 impresa individuale. Procedimento di cancellazione ex2490 ultimo comma CC: Avvio per 15 posizioni: n. 10 cancellate d'ufficio, 3 sospese e 1 con richiesta di interruzione procedimento.
kpi2B0101_005a RI	Organizzazione e promozione servizio rilascio dispositivi digitali su Viareggio entro luglio (AGGIORNAMENTO SITO)	entro luglio	Il servizio del rilascio dei dispositivi digitali su Viareggio è stato realizzato e organizzato anche in base alle nuove esigenze e necessità derivanti dalle chiusure covid.
kpi2B0101_005b RI	1 azione per sensibilizzare su gli strumenti digitali di identità digitale spid e token evoluto	n. 1 azione	Promozione telefonica e mail agli utenti dello SPID per accesso al cassetto imprenditore e ai portali altri Enti in epoca covid, assistenza puntuale per il rilascio dello stesso.

kpi2B0101_005c RI	Aumento nel 2020 della percentuale di apertura dei cassetti digitali delle imprese sul totale delle imprese registrate della provincia di Lucca rispetto alla percentuale rilevata nel 2019	% apertura cassetti digitali imprese/totale imprese registrate provincia di Lucca 2020 > della % 2019	La % raggiunta nel 2020 non si è incrementata come avremmo voluto causa chiusura sportelli per il Covid. I dati del 2020 confrontati con il 2019 sono i seguenti: Anno 2020 - tot imprese aderenti cassetto digitale al 31/12/2020 n.5.283 /tot imprese registrate al 31/12/2020 - 42506 pari a 12,4 % delle registrate Anno 2019 - tot imprese aderenti al cassetto digitale 31/12/2019 n.3624 /tot imprese registrate al 31/12/2019 - 42714 pari a 8,1 % delle registrate
kpi2B0101_006 APE	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio dei sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web	verifica entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web	31 marzo rilascio sul software cert'ò implementazione riguardante la stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine. Effettuate le prove e gli interventi correttivi con la collaborazione di Infocamere in data 10/04/2020 è stato effettuato l'aggiornamento del sito web. 0

OBIETTIVO STRATEGICO 2C Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane

Obiettivo operativo	OP 2C0101 Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) D.Lgs. 219/2016)		
Descrizione	<p>Il progetto comprende i servizi tecnici di supporto alla creazione d'impresa e allo start up erogati dagli sportelli camerali, sia direttamente che tramite la collaborazione del Polo Tecnologico Lucchese ed i servizi dedicati all'innovazione, alla sensibilizzazione sulle tematiche di maturità digitale, le tecnologie abilitanti di Impresa 4.0. I servizi sono erogati con diverse modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le informazioni di 1° livello per l'avvio di impresa riguardanti le procedure burocratiche e i finanziamenti locali, nazionali ed internazionali; - l'affiancamento di II° livello (one to one) per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita, diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan (servizio attivo su bando, pubblicato nel 2017); - la formazione per l'avvio d'impresa o per lo sviluppo dell'impresa già costituita, diretta alla redazione o definizione del modello di business, inserita anche nell'ambito dell'attività di scouting da questo esercitata e svolta con il PTL; - la formazione manageriale per le imprese in collaborazione con il Polo Tecnologico; - l'organizzazione di corsi di job creation trasversali o settoriali svolti in collaborazione con il Polo Tecnologico, nell'ambito del calendario unico eventi; - le iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti <p>Il progetto comprende anche altri servizi diretti a sostenere lo start up d'impresa ed organizzati con il Polo Tecnologico: in particolare ci si riferisce all'attività di scouting, all'organizzazione di corsi manageriali dedicati alle imprese insediate, all'operatività dei servizi camerali lanciati nel 2015 e adattati alle esigenze delle start up innovative, al rafforzamento del network tra imprese, alla comunicazione delle iniziative sull'innovazione.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	50.000,00
	ONERI	€	47.347,92
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2C0101_001	Collaborazione, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese, anche nell'ambito di progetti finanziati, per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 4 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.)	Organizzazione 4 eventi	Sono stati realizzati 10 percorsi (di cui uno in presenza) per un totale di 203 partecipanti.
kpi2C0101_002	Redazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente entro marzo.	entro marzo	Completato ed inviato la parte di propria competenza inserendo una novità rispetto agli anni passati: iniziative da svolgere con gli studenti delle scuole superiori. Si tratta di pcto su tematiche di industria 4.0 o sulle competenze digitali in generale

Obiettivo operativo	OP 2C0104 Innovazione e trasferimento tecnologico		
Descrizione	<p>Lo sviluppo tecnologico è uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si mantiene il ruolo di coordinamento delle attività di scouting, di networking e di animazione e dei servizi resi dagli incubatori alle imprese del territorio. Il PTL, negli anni, si configura quale soggetto deputato ad attrarre ed insediare progetti innovativi e a creare opportunità di sviluppo dell'innovazione anche in ambiti settoriali tradizionali. L'attività di networking è declinata in tre ambiti strategici per le start up: networking commerciale, per favorire l'incontro tra domanda e offerta di innovazione, tra imprese del Polo e imprese del territorio; networking tecnologico proattivo nei contesti universitari e della ricerca; networking finanziario, esercitato attraverso la presentazione di progetti imprenditoriali ad investitori/veicoli di investimento (seed capital/Venture Capital). L'attività di animazione comprende gli eventi presenti nel calendario unico, svolti in collaborazione con la CdC, in particolare i corsi di job creation, gli innovation Lab e i Living lab che il Polo ha iniziato ad organizzare nell'ambito del progetto transfontaliero Retic. Anche il tema dei Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (ex alternanza scuola lavoro) favorisce la collaborazione tra CdC e PTL, soprattutto per le potenzialità di utilizzo del videogame start & up creato nell'ambito del progetto Retic.</p> <p>I servizi dedicati all'innovazione sono quelli di networking e quelli relativi all'assistenza qualificata ai progetti innovativi svolta dallo SNI della CdC, al quale attinge anche il Polo Tecnologico e il cui obiettivo è quello di fornire un qualificato supporto per la definizione del progetto imprenditoriale e del modello di business, con un preciso orientamento all'innovazione.</p> <p>Il PTL procederà inoltre alla sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici costruiti con la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Verrà proseguita l'attività di ricerca di nuove start up da inserire all'interno dell'incubatore in previsione della fine del percorso da parte di imprese già insediate, inoltre si conferma la disponibilità a fornire collaborazione al Comune di Capannori per il popolamento del relativo incubatore. Si darà seguito alle attività che verranno definite in accordo con il costituendo soggetto giuridico deputato ad armonizzare e valorizzare i Poli Tecnologici della Costa secondo quanto previsto dalla apposita legge regionale per contribuire al raggiungimento di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione.</p> <p>Prosegue il sostegno alle attività dell'Organismo di ricerca Lucense insediato in uno degli edifici del Polo Tecnologico. Si procederà inoltre ad elaborare un progetto di più ampio respiro teso ad ampliare lo spazio fisico a disposizione di aziende da ospitare in incubazione ed in accelerazione, piano da sottoporre alla Giunta per una relativa valutazione. Le azioni dedicate all'innovazione ed il network potrebbero essere rafforzate nel caso in cui il progetto transfontaliero Step-in-Up, sia ammesso al finanziamento Interreg e Lucca In-tec diventi capofila dello stesso.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	40.000,00
	ONERI	€	90.000,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020

kpi2C0104_001	Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al Polo tecnologico Lucchese. Report annuale alla Giunta.	report	La tempistica del controllo sulla rendicontazione attività del Piano operativo della società, con report alla Giunta camerale, ha subito uno sfalzamento temporale dovuto all'assenza di Organi camerali dal 14 settembre al 13 gennaio 2021. Con l'insediamento del commissario straordinario è stato prioritario recuperare la tempistica della programmazione camerale. Appena possibile è stato presentato il rendiconto attività insieme al budget e Piano operativo 2021 (assemblea della società 12 marzo e delibera commissario del 15 marzo 2021).
Obiettivo operativo	OP 2C0105 Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)		
Descrizione	<p>Il progetto rientra nell'ambito delle funzioni assegnate al sistema camerale dalla riforma del D.Lgs. 2019/2016 e tiene conto dell'esperienza che la Camera di Lucca ha maturato negli anni, attraverso i percorsi di alternanza, ora denominati "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento", propri dell'Ente o condivisi con Unioncamere Toscana. Con esso si perseguono due obiettivi, uno di breve ed uno di lungo periodo: diffondere e promuovere il "valore dell'Alternanza" verso tutti i soggetti effettivamente e potenzialmente coinvolti e far diventare il sistema camerale il soggetto intermediario di riferimento fra mondo della scuola e mondo delle imprese. Per raggiungere queste due finalità, il progetto prevede uno stretto collegamento con l'Ufficio Scolastico Territoriale e comprende un ampio ventaglio di interventi collegati alla scuola, al lavoro e all'autoimprenditorialità, che saranno svolti autonomamente o in sinergia con il sistema camerale toscano. Il progetto presuppone inoltre un confronto costante con la Regione, al fine di evitare sovrapposizioni e spreco di risorse ed un coordinamento stretto con il MIUR e l'ANPAL, svolto attraverso Unioncamere Nazionale. Le attività che saranno messe in campo sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'art. 1 comma 41 della L. 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro; - iniziative rivolte alle imprese che favoriscano l'incremento delle iscrizioni al RASL ed il conseguente supporto nel matching tra scuola e impresa - il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL; - la diffusione, attraverso appositi corsi formativi, della cultura d'impresa, in base a moduli predefiniti o personalizzabili in base all'esigenza della scuola; - il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università; - catalogo nazionale dei percorsi di qualità per l'Alternanza; - la collaborazione per la realizzazione del sistema di supporto alla certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro. 		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	11.094,00
	ONERI	€	13.298,00
	INVESTIMENTI	€	0,00

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2C0105_001	Progettazione e realizzazione di un percorso formativo, di durata di almeno 8 ore con almeno 2 Istituti scolastici, nell'ambito delle competenze digitali applicate all'impresa simulata.	durata di almeno 8 ore con almeno 2 Istituti scolastici	PCTO con ISI Machiavelli - durata 25 ore - sul web marketing applicato alla gestione dell'impresa simulata del Gabinetto di scienze naturali. Il percorso è stato concluso in modalità dad. n. 2 percorsi con ITC Carrara - durata 8 ore ciascuno - sul marketing internazionale. Dai percorsi sono nate le pillole formative per far vedere agli studenti come si fanno le principali pratiche camerali per l'estero lato azienda.
Obiettivo operativo	OP 2C0107 Alternanza lavoro_20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)		
Descrizione	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma e dal decreto ministeriale del marzo 2019: orientamento, percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, supporto all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, certificazione delle competenze. L'emergenza covid ha suggerito una rimodulazione del progetto secondo tre direttrici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi reali o voucher per rispondere alle esigenze aziendali di risorse umane con competenze strategiche; - servizi reali o voucher per la formazione delle competenze necessarie nelle aziende al fine di consentire o favorire la ripartenza - attività di networking con il sistema camerale, Istituti scolastici, associazioni di categoria, imprese, ITS, altri soggetti pubblici o privati per progettare e realizzare iniziative di orientamento, placement e formazione di competenze necessarie per le imprese <p>Tenendo conto di queste tre direttrici nel 2020 l'azione camerale seguirà tre filoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi reali in materia di formazione delle risorse umane presenti in azienda; - voucher alle imprese per progetti integrati mirati sia all'acquisizione di dispositivi necessari per la ripartenza che alla formazione del personale per il loro corretto utilizzo - attività di networking con i soggetti sopra indicati per progettare e/o realizzare iniziative di orientamento, placement e formazione delle competenze. 		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	113.124,63
	ONERI	€	92.396,18
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2C0107_001	N.5 azioni finalizzate alla formazione delle risorse umane presenti in azienda e/o al networking con le associazioni di categoria e/o alla realizzazione di iniziative di sistema e/o alla progettazione/attuazione di percorsi formativi in collaborazione con Istituti scolastici, Ufficio scolastico provinciale, Camere di Commercio italiane all'estero, ITS	N.5 azioni finalizzate alla formazione delle risorse umane	n. 16
kpi2C0107_002	Presentazione al dirigente di un bando voucher per le imprese per progetti integrati finalizzati alla ripartenza entro 45 giorni dalla ricezione del bando tipo da Unioncamere Nazionale	entro 45 giorni dalla ricezione del bando tipo da Unioncamere Nazionale	ricezione bando 28 maggio - proposta al Dirigente 24 giugno (27 giorni).

kpi2C0107_003	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	entro i termini previsti da UN	termini rispettati, per la unica fase prevista nell'anno (programmazione 2020)
kpi2C0107_004	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	report finale	23-dic-20
Obiettivo operativo	OP 2C0108 PUNTO IMPRESA DIGITALE (20%) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)		
Descrizione	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, per dare risposta alle competenze assegnate dalla recente riforma. Il supporto ai processi di digitalizzazione delle PMI e la diffusione della cultura digitale, diventano funzioni prioritarie cui il MISE aggancia anche la possibilità di aumento del diritto annuale. Il Piano Transizione 4.0, l'Agenda Digitale e gli altri programmi nazionali e regionali in materia di innovazione digitale rappresentano il quadro di riferimento nell'ambito del quale si inserisce il PID che, grazie alla capillare presenza sul territorio, consente di diffondere efficacemente iniziative e servizi in tutti i settori economici. La spinta per passare dalla semplice digitalizzazione all'impresa 4.0, inoltre, si fonde con le azioni già svolte dal Polo Tecnologico Lucchese per l'innovazione, la creazione di start up e lo sviluppo d'impresa innovativa nonché con i servizi digitali delle Camere di Commercio</p> <p>Il sostegno all'innovazione si concretizza attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - iniziative per diffondere la cultura di un'impresa 4.0 per tutti i settori in un mercato che procede a ritmi elevati verso modelli 4.0 - integrazione con i programmi dell'Agenda Digitale ed i programmi per l'e-government; - realizzazione di interventi a carattere informativo e formativo indirizzati agli imprenditori e agli addetti su più livelli di complessità tenendo conto anche dei risultati degli assestmet; - offerta dei servizi di self assestmet, assestmet guidato e consulenza personalizzata post assestmet guidato; - interazione con Digital Innovation Hub, Competence Centre - integrazione con i percorsi formativi per la creazione d'impresa e con le attività con gli Istituti scolastici; - concessione di contributi anche volti all'acquisizione di consulenze specialistiche da parte dei soggetti ammessi ai voucher nazionali e/o regionali. 		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	390.373,89
	ONERI	€	482.784,74
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2C0108_001	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	entro i termini previsti da UN.	attività di programmazione 2020 inserita entro i termini
kpi2C0108_002	PID - Presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	report finale da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	Report presentato formalmente al Segretario Generale f.f. con mail del 23/12
kpi2C0108_003	PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 40	> di 40	totale assestmet guidati anno 2020 realizzati tramite Cosmave - Navigo - Lucense - Promo PA - Consorzio Bocchette : n° 75
kpi2C0108_004	Bando voucher: Presentazione al Dirigente della proposta entro 30 giorni dall'approvazione della variazione di Bilancio	entro 30 giorni dall'approvazione della variazione di Bilancio	entro 30 giorni (24 giugno)
kpi2C0108_005	PID - Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0: almeno 5 eventi.	almeno 5 eventi.	29 eventi

Obiettivo operativo	OP 2C0109 Crisi di impresa (20%)		
Descrizione	<p>L'emergenza covid 19 ha creato o acuito difficoltà delle imprese nella gestione economico-finanziaria. La chiusura delle attività e la limitazione agli spostamenti dei consumatori hanno creato ulteriori difficoltà alle imprese che non solo si sono trovate di fronte a riduzione dei ricavi non compensate da riduzione di costi fissi, ma devono ripensare il proprio modello di business oltre ad affrontare spese per potersi adeguare alle misure di sicurezza e poter continuare o riprendere l'attività. Governo, Regioni, enti locali hanno o stanno realizzando iniziative di varie tipo per sostenere l'economia, ma non è facile per le imprese né conoscerle né accedervi. In questa fase congiunturale così complessa, il progetto punta a raggiungere i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - favorire una maggiore diffusione della cultura e gestione finanziaria - specie tra le PMI - ed una visione più integrata delle diverse problematiche aziendali; - diffondere la conoscenza delle diverse misure pubbliche per il sostegno all'economia; - offrire un pacchetto integrato di servizi alle imprese che preveda assessment economico-finanziario, consulenze specialistiche, formazione specifica. 		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	75.416,42
	ONERI	€	72.801,36
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2C0108_001	Numero imprese beneficiarie di contributi – voucher: almeno 25	almeno 25	Imprese beneficiarie di contributi direttamente collegati a credito/crisi di impresa, a chiusura bando credito: 27 a cui vanno aggiunte ulteriori 8 che hanno ottenuto contributo nell'ambito del bando Digitalizzazione
kpi2C0108_002	Numero imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza	report	Il numero complessivo di utenti che hanno partecipato ai corsi/eventi formativi/informativi è pari a 222
kpi2C0108_003	Attività di pianificazione e gestione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	gestione progetto nei termini previsti da UN	Tempistiche rispettate nella unica fase di programmazione 2020
kpi2C0108_004	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	report finale da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	23-dic

Obiettivo operativo	OP 2C0110 Misure straordinarie per l'emergenza COVID		
<p>Descrizione</p> <p>L'emergenza covid 19 ha creato o acuito difficoltà delle imprese costrette a temporanee chiusure obbligatorie della propria attività e poste nella impossibilità di lavorare, fatturare e tenere viva la catena dei pagamenti con la filiera a valle ed a monte dell'impresa stessa per non parlare dei risvolti sotto il profilo occupazionale.</p> <p>Questa situazione ha colpito e sta colpendo in modo differenziato le tipologie di attività a seconda di quali siano investite delle ordinanze di chiusura.</p> <p>A questo si aggiunge il fatto che la generalità dei paesi ha disposto le chiusure delle frontiere ai movimenti di persone salvo casi eccezionali mettendo in grande difficoltà soprattutto il settore del turismo e quello dei trasporti passeggeri. Non è dato sapere in quanto tempo si potrà tornare alla normalità, il governo italiano, al pari dei governi in tutto il mondo, sta mettendo in piedi misure straordinarie tendenti a ridurre il pesante impatto sull'economia e sulla occupazione. Anche la Camera di commercio, nella consapevolezza della limitatezze delle sue risorse intende incrementare il sostegno alle imprese stanziando un ulteriore importo che va ad incrementare quanto già previsto nel bilancio di previsione. Per quanto riguarda la destinazione da dare alle nuove risorse stanziare, la scelta della tipologia di interventi e di filiere destinatarie dei benefici, si rinvia ad un secondo momento in cui saranno rese note le misure adottate dal Governo ed il suo dispiegarsi nel nostro territorio. Potranno essere finanziate sia nuove iniziative sia potranno essere incrementati i fondi oggi previsti nelle varie schede progettuali costituenti il programma di intervento.</p>			
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2C0108_001	Proposta alla Giunta di una ipotesi di destinazione entro 30 giorni dalla conversione in legge del decreto del Governo che destina oltre 50 miliardi di euro a politiche di contrasto alla crisi	entro 30 giorni dalla conversione in legge del decreto del Governo	Il D.L. n. 34 cd. Decreto rilancio del 19 maggio, convertito in L. n. 77/2020. Il programma degli interventi dettagliato della CCIAA è stato approvato nella Giunta del 16 luglio u.s., come allegato alla delibera n. 22 di aggiornamento del budget direzionale.

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

Obiettivo operativo	OP 2D0101 Riaffermare il ruolo di "Primo punto di contatto" tra mondo		
Descrizione	<p>La riforma sulle competenze camerali attuata con D.Lgs 2019/2016 rimodula la funzione di promozione del territorio centrando l'attività camerale sul tema della preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali. Le risorse, di conseguenza, sono attribuite al potenziamento dello Sprint, per l'assistenza di primo e secondo livello verso le imprese. Lo Sprint opera attraverso la risoluzione di quesiti - in modalità on line - ed attraverso l'organizzazione di corsi di formazione e seminari, che hanno ad oggetto tematiche di interesse internazionale di carattere legale, fiscale, doganale etc. L'ufficio, alla luce della riorganizzazione dell'organico camerale, seguirà inoltre anche le tematiche del Mercato Unico, integrandole con quelle dell'internazionalizzazione, in particolare per ciò che riguarda il primo orientamento, l'alerting, la promozione ed aggiornamento delle imprese su tematiche europee di particolare interesse, le cui aree prioritarie di intervento e i relativi obiettivi sono tesi a rafforzare la consapevolezza delle opportunità derivanti dalle politiche Ue. Sul tema della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, delle varie tipologie di turismo praticate oggi (turismo lento, religioso etc.), interviene un progetto nazionale per il sostegno all'export, finanziato dal Fondo Perequativo.</p> <p>Il progetto è volto anche a promuovere, in seguito all'integrazione delle competenze sul Mercato Unico, i programmi, le iniziative e le politiche dell'Unione Europea per le PMI, anche in rete con gli altri soggetti di sistema sia locali (tavolo operativo territoriale per la progettazione comunitaria) che europei e prevede la partecipazione a progetti comunitari per favorire la crescita e la competitività del sistema imprenditoriale. Il progetto sarà sviluppato in linea con i pilastri della strategia Europa 2020, che individua tre priorità strettamente interconnesse: crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva. Specifica attenzione sarà dedicata, secondo gli orientamenti comunitari, ai temi della cultura e della creatività, individuati come prioritari nel processo di globalizzazione e digitalizzazione. In concomitanza con il 60° anniversario dei trattati di Roma, il progetto intende sensibilizzare le imprese sui temi del Mercato Unico, lavorando attraverso l'attività del tavolo di europrogettazione.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	12.688,00
	ONERI	€	12.688,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2D0101_001	Internazionalizzazione: avvio, realizzazione, rendicontazione progetto SEI.	report	realizzazione e rendicontazione del progetto a Unioncamere Nazionale entro i termini, vedi report allegato.
kpi2D0101_002	Internazionalizzazione e servizi Sprint: organizzazione almeno 3 eventi su temi di interesse delle imprese, compreso interventi per l'avvio alla internazionalizzazione di impresa potenziale esportatrice e poco esportatrice.	almeno 3 eventi	realizzati 5 eventi collegati al Progetto Sei, il primo evento in sede in data 19 febbraio (Training On The Road). Gli altri 4 attraverso webinar date di realizzazione: 24/6 - 1/7 - 7/7 - 14/7
kpi2D0101_003	Internazionalizzazione e servizi Sprint: prosecuzione servizio all'utenza di consulenza specialistica professionale, nelle materie doganale, trasporti e/o contrattualistica. Stipula convenzione con studio professionale entro febbraio.	entro febbraio	stipulata convenzione con Studi Del Nevo con Det. Dir. 18 del 20 gennaio 2020

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

Obiettivo operativo	OP 2E0101 Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2) lettera d-bis)		
Descrizione	<p>Alla luce della recente riforma che ha rimodulato alcune funzioni ed inserito il divieto espresso di organizzare missioni all'estero da parte del sistema camerale, gli interventi in materia di internazionalizzazione da quest'anno si concentrano su azioni a favore della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, sulla collaborazione con organismi del territorio (Ass. Strade del vino) per la promozione e l'accoglienza turistica e per la valorizzazione delle filiere economiche territoriali, sulla organizzazione diretta di incoming di delegazioni estere sia settoriali che sul turismo, su incontri bilaterali e visite aziendali da parte di operatori stranieri. Si opererà in linea con il dettato normativo ed anche tenendo conto delle minori risorse disponibili, in rapporto di collaborazione con la programmazione prevista da Toscana Promozione, ICE, ENIT e con le Camere di Commercio italiane all'estero per le opportune analisi di settore, ricerche di mercato, selezioni e ricerche di contatti internazionali riguardanti i vari settori d' interesse e per un'efficace coproduzione delle missioni.</p> <p>Lucca Promos opera altresì a supporto del marketing territoriale, in particolare nel proseguimento del progetto riguardante la campagna promozionale 2019-2020 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di precedenti campagne, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	108.356,00
	ONERI	€	106.783,90
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2E0101_001	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	relazione	Programma attività 2020 approvato con Delibera n. 76 del 19/12/2019 e successivamente modificato con Delibera n. 40 del 9/9 u.s. causa COVID. Realizzate tutte le attività riprogrammate.
kpi2E0101_002	Conclusione della Campagna di promozione 2020 e partenza della campagna 2021	Conclusione Campagna 2020 e avvio campagna 2021	realizzato

Obiettivo operativo	OP 2E0102 Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2) lettera d-bis)		
Descrizione	<p>Alla luce della recente riforma che ha rimodulato alcune funzioni ed inserito il divieto espresso di organizzare missioni all'estero da parte del sistema camerale, gli interventi in materia di internazionalizzazione da quest'anno si concentrano su azioni a favore della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, sulla collaborazione con organismi del territorio (Ass. Strade del vino) per la promozione e l'accoglienza turistica e per la valorizzazione delle filiere economiche territoriali, sulla organizzazione diretta di incoming di delegazioni estere sia settoriali che sul turismo, su incontri bilaterali e visite aziendali da parte di operatori stranieri. Si opererà in linea con il dettato normativo ed anche tenendo conto delle minori risorse disponibili, in rapporto di collaborazione con la programmazione prevista da Toscana Promozione, ICE, ENIT e con le Camere di Commercio italiane all'estero per le opportune analisi di settore, ricerche di mercato, selezioni e ricerche di contatti internazionali riguardanti i vari settori d'interesse e per un'efficace coproduzione delle missioni.</p> <p>Lucca Promos opera altresì a supporto del marketing territoriale, in particolare nel proseguimento del progetto riguardante la campagna promozionale 2019-2020 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di precedenti campagne, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	302.000,00
	ONERI	€	478.000,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2E0102_001	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	Relazione	Programma attività 2020 approvato con Delibera n. 76 del 19/12/2019 e successivamente modificato con Delibera n. 40 del 9/9 u.s. causa COVID. Sono state realizzate tutte le attività riprogrammate.
kpi2E0102_002	Conclusione della Campagna di promozione 2020 e partenza della campagna 2021	Conclusione Campagna 2020 e avvio campagna 2021	realizzato

Obiettivo operativo	OP 2E0103 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA		
Descrizione	<p>Il MuSA, a partire dal 2016, centra la propria attività promozionale sulle proprie collezioni permanenti (La voce del marmo e Capitani coraggiosi) e sui protagonisti dell'intera filiera lapidea: le imprese, gli artisti, le grandi opere realizzate grazie alla professionalità dei laboratori e delle fonderie locali, presenti in alcune tra le più importanti collezioni di Musei pubblici e privati nel mondo, le gallerie d'arte, curando, gestendo e producendo l'organizzazione degli eventi e la comunicazione web e on line.</p> <p>Il MuSA mette quindi in campo azioni sinergiche tra loro, che puntano sull'esperienza e la professionalità delle risorse umane interne, dei contatti e delle relazioni maturati con le imprese e con gli artisti, di valorizzare i canali web e social per tutta l'attività di animazione virtuale e reale.</p> <p>La nuova impostazione data alla nuova strategia ed alle attività del museo dal 2016 si focalizza su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza sul web attraverso una sempre più attenta gestione dei canali di comunicazione e di promozione del museo (messa on-line e gestione del web-site e delle funzioni social); - promozione della propria collezione permanente, costituita dal filmato La voce del marmo e dalla collezione di bozzetti Capitani coraggiosi, realizzata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta; - organizzazione diretta di eventi di animazione e promozione, con l'utilizzo di materiale di propria produzione (collezione permanente, video artisti, foto e immagini raccolta nel corso degli anni); - limitazione aperture libere per visita della collezione permanente, a fronte della rilevata criticità legata alla posizione poco visibile del museo e agli elevati costi legati alla custodia con promozione delle aperture su prenotazione per visite guidate o in occasione di eventi per scuole, famiglie, visitatori vari; - mantenimento e implementazione del rapporto di collaborazione e sinergia, attraverso la stipula di convenzioni, con enti ed organismi che lavorano in questo ambito, in particolare con il Comune di Pietrasanta e Museo dei Bozzetti, La Versiliana, etc. <p>Si rafforza anche la promozione commerciale della sala, attraverso un più automatizzato sistema di prenotazione e la eventuale partecipazione a b2b dedicati e la cura, ed azioni di mail marketing su clienti e potenziali clienti, cui inviare newsletter periodiche personalizzate a seconda del settore di riferimento.</p> <p>Alla luce della delibera di Giunta dell'agosto 2020, è al vaglio una trattativa per l'affidamento della gestione del museo alla FCRLU, le cui modalità di attuazione non sono ancora note, ma che dovrebbero alleggerire e semplificare il lavoro. Infine, in vista dell'accorpamento, anche le attività promozionali andranno integrate e riconsiderate alla luce del nuovo Ente che nascerà dalla fusione: si prevede quindi di svolgere alcune attività funzionali proprio all'accorpamento.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	80.000,00
	ONERI	€	100.000,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2E0103_001	Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al Polo tecnologico Lucchese. Report annuale alla Giunta.	Report annuale alla Giunta.	report

Obiettivo operativo	OP 2E7106 Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo 20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)		
Descrizione	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20% , per dare risposta alle competenze assegnate dalla ultima riforma. Il turismo rappresenta una risorsa naturale e strategica per il Paese, che potrebbe facilmente raddoppiare il suo contributo al Pil italiano, attestato oggi attorno al 6%. attraverso l'analisi degli obiettivi di progetto, sul territorio si determinano le seguenti azioni:</p> <p>1) valorizzare e sostenere le imprese associate ai CCN, in particolare quelli locati nei territori più deboli, i borghi, il commercio e l'artigianato attraverso interventi sinergici con le categorie economiche, con particolare riferimento alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia Covid-19 , e con particolare leva sulle linee di progetto 1 (riapertura in sicurezza) e 2 (formazione personale);</p> <p>2) valorizzare il turismo e l'agroalimentare attraverso protocolli con organismi dedicati come l'Associazione Strade del vino etc. che, sotto il coordinamento camerale, gestisce l'Info Point di Porta Elisa, organizza la manifestazione del Settembre Lucchese etc.; anche in questo caso si prevede la ridefinizione del protocollo secondo gli indirizzi di cui al precedente punto 1</p> <p>3) la partecipazione a progetti di sistema, condivisi anche con altri enti locali, che valorizzino e promuovano le risorse e le tipicità dei territori, attraverso interventi tematici sul turismo (Vetrina Toscana, turismo lento, religioso, sportivo, culturale etc.);</p> <p>4) Progetti per la valorizzazione di siti Unesco meno noti</p> <p>5) realizzare attività di comunicazione per la promozione della manifestazione ""Il Desco"", giunta alla sua XVI edizione. La manifestazione, infatti, dal 2018, attraverso la costituzione di due commissioni (una ristretta ed una allargata) ed attraverso un lavoro capillare dell'Ufficio diretto alla selezione delle aziende e dei prodotti e alla ricerca di eventi culturali tematici, promuove tipicità e produzioni di qualità agroalimentari di tutto il territorio nazionale (non solo locale), organizza, all'interno della stessa, spazi tematici dedicati a produzioni di alto livello qualitativo e prevede l'inserimento e l'organizzazione di un programma di eventi legati al cibo, alla cultura del cibo, alla salute, all'intrattenimento, che valorizzano il comparto agroalimentare e turistico. Per questa ragione, il Desco ed in particolare la parte relativa alla comunicazione delle produzioni tipiche e degli eventi culturali in esso inseriti, entra a far parte di quel novero di attività legate alla valorizzazione del turismo.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	174.832,84
	ONERI	€	168.605,23
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2E7106_001	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	entro i termini previsti da UN	termini rispettati relativamente al caricamento dei progetti triennali e della annualità 2020
kpi2E7106_002	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	report finale da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	presentazione report: 23 dicembre
kpi2E7106_003	Accordi siglati o comunque vigenti nella annualità per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2) contenenti bandi per il sostegno primariamente a progetti collegati alle linee di finanziamento 1 e 2 del progetto	almeno 2 accordi	Siglato accordo con Cat ConfCommercio e Cat Confesercenti per sostegno ai Centri Commerciali Naturali.
kpi2E7106_004	Linee di attività di sostegno attivate: minimo 2	almeno 2	nell'accordo di cui al target precedente sono previste le linee di finanziamento 1 e 2 (messa in sicurezza - formazione) e ulteriori linea promozione

Obiettivo operativo	OP 2E0107 Preparazione ai mercati internazionali 20% (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)		
<p>Descrizione</p> <p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, in coerenza con le competenze assegnate dalla recente riforma .Gli Obiettivi da conseguire sono: - rafforzare la presenza all'estero delle imprese già attive sui mercati globali, assistendole nell'individuazione di nuove opportunità di business nei mercati già serviti o nello scouting di nuovi mercati; - individuare, formare e avviare all'export le PMI attualmente operanti sul solo mercato domestico (le "potenziali esportatrici") e quelle che solo occasionalmente hanno esportato.</p> <p>Dal 2018 è stato avviato il Progetto SEI, un programma di contatto di aziende con più elevato potenziale sull'estero, per renderle consapevoli delle opportunità dei mercati internazionali e attrezzarle a sfruttare le occasioni di business. Il SEI prevede un'offerta di servizi omogenei sul territorio nazionale – rivolti alle imprese "potenziali" e "occasionalmente" esportatrici. Obiettivo qui è assicurare un accompagnamento permanente alle PMI verso i mercati esteri, attraverso un'offerta integrata di servizi, su una serie di ambiti che vanno dal posizionamento e dalla promozione commerciale "fisica" e "virtuale" ad azioni mirate di assistenza, per contribuire ad ampliare/diversificare i mercati di sbocco e a rafforzare la competitività. Si intende rafforzare e specializzare i Punti SEI, per sviluppare le competenze finanziarie, organizzative e manageriali delle PMI orientate all'estero. Anche a tal fine, verranno sviluppate azioni coordinate con il progetto PID - Punto Impresa Digitale.</p> <p>Le iniziative previste riguardano: - il target di riferimento: mentre le attività finanziate (vd. il FP) riguardano lo scouting e la prima assistenza alle "potenziali" od "occasionalmente" esportatrici, qui le attività sono indirizzate principalmente alle imprese già mature; - la tipologia dei servizi offerti sia promozionali che amministrativo-certificativi avanzata; - la modalità di erogazione, secondo la logica di tipo "push", con specifiche attività di animazione del territorio e di matching fra domanda e offerta di servizi."</p> <p>Lo scouting è basato su contatti one-to-one -sui seguenti target: - le PMI già aperte a forme di internazionalizzazione "stabile" ma orientate comunque ad ampliare la propria presenza all'estero (nuovi mercati, diversificazione del portafoglio prodotti all'estero, individuazione nuovi canali, ecc.); - i potenziali e occasionali esportatori del settore manifatturiero pronti a iniziare o rafforzare la propria presenza all'estero, ampliando poi l'operatività anche al settore dei servizi.</p> <p>Strumenti: 1. assessment on-line e off-line, per valutare il loro effettivo grado di "prontezza" all'export, con autovalutazione e tool di analisi delle opportunità di mercato (export report di settore/prodotto); 2. set di iniziative dedicate (azioni "su misura"), cioè un piano di "export kick-off", servizi on line e off line di orientamento ai mercati 3. corsi e seminari, incontri con potenziali partner (incoming), anche in un'ottica di filiera 4. supporto alla digitalizzazione (partecipazione alle piattaforme di commercio elettronico B2BC e ai marketplace B2B, ecc.), diffusione di strumenti per la trade facilitation (es. AEO, strumenti finanziari internazionali, FTA) 5. successivo accompagnamento all'estero, con la partecipazione a fiere e missioni imprenditoriali (in collaborazione con l'ICE-Agenzia). 6. erogazione contributi a fondo perduto per PMI che intendano avviare o rendere più stabile e continuativa la propria presenza sui mercati internazionali, attraverso: a) percorsi di rafforzamento della presenza all'estero che riguardino strumenti digitali di marketing in lingua straniera, protezione del marchio, ottenimento certificazioni di prodotto necessarie all'esportazione, accrescimento capacità manageriali, realizzazione di vetrine digitali in lingua estera per favorire l'e-commerce; b) incontri di matching personalizzati con operatori dei Paesi esteri, su piattaforme tecnologiche b2b certificate, accreditate o comunque idonee a garantire l'efficienza dell'incontro commerciale.</p>			
<p>Consuntivo risorse</p>	PROVENTI	€	75.416,42
	ONERI	€	72.054,90
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi2E7106_001	Attivazione degli strumenti di assessment on-line e off-line, per valutare l'effettivo grado di "prontezza" all'export di imprese verso i mercati globali: almeno 5 imprese coinvolte.	almeno 5 imprese	attraverso il Progetto SEI sono state valutate 8 imprese con la attività di export Check Up

kpi2E7106_002	Numero imprese beneficiarie dei voucher: 15	almeno 15 imprese	le domande finanziate, da parte di imprese sul bando PID inerenti richieste contributo per investimenti per internazionalizzazione sono state 11 - per un impegno economico di €. 52.025,00
kpi2E7106_003	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	report	caricamenti entro i termini UN.
kpi2E7106_004	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	report	In assenza della Giunta, il report è stato presentato al Segretario Generale F.F. con email in data 23 dicembre

OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'ente

Obiettivo operativo	OP 3A0102 Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione e promozione risorse umane		
Descrizione	<p>1) Nel corso del 2018 ha preso avvio il processo di accorpamento con le Camere di Massa-Carrara e Pisa. Nel corso del 2020 il gruppo di lavoro istituito tra le tre Camere accorpande proseguirà l'attività di studio e di confronto su tutti gli aspetti di gestione del personale.</p> <p>2) Riorganizzazione ufficio: l'attività di gestione economica del personale è stata esternalizzata ad Infocamere, è necessario riorganizzare e ridistribuire il lavoro dell'ufficio finalizzato all'invio dei dati mensili ad Infocamere. Alla fine del 2019 è stato deciso di acquistare un nuovo sistema di rilevazione presenze, nei primi mesi dell'anno sarà necessario personalizzare il programma ed apprendere il suo funzionamento.</p> <p>3) Applicazione nuovo CCNL: nel 2020 si dovrà dare applicazione al contratto decentrato integrativo, in particolare verranno effettuate le progressioni economiche orizzontali e si dovranno applicare le nuove indennità. Verranno costituite le risorse del fondo del personale e contrattate le sue destinazioni. Inoltre si comincerà a dare applicazione al nuovo sistema di valutazione del personale, con la messa a punto delle schede e con prove e simulazioni del funzionamento del nuovo sistema. Applicazione del nuovo CCNL dirigenti nel caso in cui venga siglato.</p> <p>4) Nell'ottobre 2017 per supportare il processo di attuazione della Riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale mediante la realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale nella sua globalità (Camere di Commercio, Aziende Speciali e società controllate ed Unioni Regionali). Assunto alla base di tale progetto è la valorizzazione del capitale umano sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze. Pertanto negli ultimi mesi del 2017 sono partite le prime linee formative che sono proseguite e sono state implementate per tutto il 2018 e il 2019. Tali linee formative proseguono anche nell'anno 2020. Si tratta di formazione molto impegnativa fruibile on line e in presenza, che coinvolge tutto il personale camerale e che presuppone un numero minimo di ore di partecipazione per ottenere il certificato di partecipazione. Pertanto è necessaria una complessa attività di coordinamento finalizzata da un lato alle rendicontazioni per Unioncamere dall'altro a permettere la partecipazione a tutti i colleghi garantendo nel contempo il regolare svolgimento delle attività degli uffici.</p> <p>5) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p> <p>6) Gestione emergenza epidemiologica COVID19</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3A0102_001	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva al gruppo di lavoro tra le Camere di Commercio: report finale.	report	Non ci sono state riunioni del gruppo di lavoro, pertanto l'attività non è stata svolta
kpi3A0102_002a	attività di formazione per tutte le unità dell'ufficio: condivisione delle conoscenze su tutti i processi riguardanti le attività dell'ufficio.	report	L'attività di formazione è stata realizzata
kpi3A0102_002b	avvio della formazione sulle tematiche di Programmazione e controllo entro dicembre	dicembre	L'attività formativa ha riguardato la predisposizione della RPP con tutte le nuove tabelle dati create in base alle linee guida di Unioncamere, la richiesta/raccolta/definizione proposte progettuali e la collaborazione alla predisposizione nuova sezione intranet camerale sia partecipando alle riunioni meet che testando le funzionalità della sezione e suggerendo miglioramenti/modifiche.
kpi3A0102_002c	Gruweb: chiusura archivi 2019 su Galileo e trasferimento in Gruweb entro marzo. Formazione di tutto il personale per utilizzo nuova piattaforma entro dicembre Revisione intranet ed allineamento delle 2 piattaforme	chiusura archivi 2019 su Galileo e trasferimento in Gruweb entro marzo Formazione di tutto il personale per utilizzo nuova piattaforma entro dicembre Revisione intranet ed allineamento delle 2 piattaforme	Chiusi gli archivi 2019 su Galileo e trasferiti in Gruweb. Numerosi confronti con Umbracontrol. Completato gestione flussi responsabilità e organigramma, gestione in autonomia dei dipendenti, delle richieste di ferie e permessi tramite Gruweb. Dopo periodo di sperimentazione delle stesse è stato ritenuto più opportuno e semplice proseguire con la intranet.
kpi3A0102_003a	CCNL - realizzazione progressioni orizzontali entro i termini stabiliti;	entro i termini	La progressione 2020 è stata realizzata nei termini
kpi3A0102_003b	CCNL - proposta di revisione delle indennità di responsabilità entro aprile	entro aprile	06-apr-20
kpi3A0102_003c	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione	report	in data 17 febbraio si è svolto l'incontro con tutto il personale per la presentazione del nuovo SMVP adottato nell'ottobre 2019

kpi3A0102_004	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale	report	Attivati: n. 20 percorsi formativi di Infocamere per n. 178 partecipanti n. 8 percorsi formativi "esterni" per 191 partecipanti n. 25 percorsi formativi di Unioncamere per 167 partecipanti.
kpi3A0102_005	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione legge 104/92 (report finale con dettaglio tipologie)	report	tutte le rilevazioni sono state concluse nei termini
kpi3A0102_006a	attivazione accordi di smart working per il 100% del personale camerale	100% personale	Dal mese di marzo sono stati attivati i contratti di sw per il 100% del personale non dirigente e dal mese di aprile per i quattro tirocinanti presenti nel 2020.
kpi3A0102_006b	monitoraggio attività svolte in modalità smart working mediante raccolta reportistica	attivazione monitoraggi	Attività di monitoraggio e raccolta report attività svolte in sw dal mese di marzo. Tutti i dipendenti inoltrano ai propri superiori e all'ufficio Personale, settimanalmente, un report dettagliato delle attività svolte. Nel mese di novembre predisposto un nuovo modello per il monitoraggio che prevede la distinzione tra attività progettuale e ordinaria, che è stato diffuso a tutto il personale.
kpi3A0102_006c	gestione straordinaria relativa a: ferie residue, congedi parentali, permessi L. 104, aggiornamento manuale su gruweb della gestione presenze di tutto il personale	report	Tutta l'attività relativa alla gestione del personale a partire dal mese di marzo è divenuta particolarmente complessa a fronte dell'intensissimo succedersi di nuove normative legate alla situazione di emergenza epidemiologica.
kpi3A0102_006d	supporto alla dirigenza nell'analisi/studio di tutti i DPCM; DL; Ordinanze prefettizie; Circolari Funzione pubblica, Ordinanze regionali... e relativa applicazione nell'Ente - report su attività svolte	report	realizzato
kpi3A0102_006e	invio tempestivo di tutte le comunicazioni richieste circa l'applicazione delle disposizioni normative a organi istituzionali (Ministero, Prefettura...)	report	realizzato
kpi3A0102_006f	supporto alla dirigenza per la riorganizzazione delle modalità lavorative al rientro del personale dallo smart working - report finale	report	realizzato

OBIETTIVO STRATEGICO 3B Orientare la gestione della performance

Obiettivo operativo	OP 3B0101 Ciclo di gestione della performance		
Descrizione	<p>1) RIORGANIZZAZIONE ATTIVITA' UFFICIO: A seguito del pensionamento per raggiungimento dei limiti di età del collega di categoria C, oltre alle consuete attività svolte in merito alla programmazione e controllo delle attività dell'Ente, sarà necessario approfondire i seguenti aspetti:</p> <p>CON2 - A partire dal gennaio 2020 verrà utilizzato il nuovo programma di contabilità CON2 che è impostato come una piattaforma integrata che prevede al suo interno un modulo interamente dedicato al controllo di gestione. Sarà necessario approfondire la conoscenza del nuovo programma oltre che per la gestione dello stesso, anche al fine di impostare le eventuali personalizzazioni che dovessero rendersi necessarie soprattutto ai fini della reportistica da elaborare. Continuerà la collaborazione avviata nel corso del 2019 con il Servizio Gestione Patrimoniale e finanziaria, l'ufficio Ragioneria e l'ufficio Studi e Statistica per l'affinamento della riorganizzazione/semplificazione delle attività progettata ed attuata alla fine del 2019.</p> <p>Nel corso dell'anno si comincerà a dare applicazione al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione performance, approvato dalla Giunta nell'ottobre 2019. Si prevede una intensa attività di collaborazione con l'ufficio Personale per la definitiva messa a punto del sistema e delle relative schede di valutazione con prove e simulazioni al fine di assicurare il corretto funzionamento del nuovo sistema. Verrà organizzato un incontro di presentazione del nuovo SMVP al personale.</p> <p>2) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: Il processo di accorpamento con le consorelle di Massa-Carrara e Pisa nel corso del 2019 ha subito una battuta di arresto a fronte dei ricorsi avanzati da alcune Camere di Commercio (tra cui quella di Massa Carrara), da alcune Associazioni di Categoria e dalla Regione Piemonte. Tali ricorsi sono stati esaminati dal Tar del Lazio che, in data 30 aprile 2019 ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge delega di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale. Attualmente si è in attesa del pronunciamento della Corte ed i procedimenti di accorpamento che interessano i ricorrenti sono sospesi. Laddove, nel corso dell'anno il processo di accorpamento dovesse ripartire, dovrebbero aver luogo tutte le azioni necessarie per la definizione della mission del nuovo Ente, dei programmi/obiettivi strategici da perseguire ed infine dei progetti operativi annuali. Ciò comporterà da un lato il probabile coinvolgimento a supporto degli organi per la definizione dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione (Programma pluriennale; Piano triennale della performance; RPP...), dall'altro un'intensa attività di studio e confronto per giungere alla omogeneizzazione dei sistemi attualmente adottati dalle 3 Camere accorpande e alla definizione di un sistema unitario e condiviso di programmazione e controllo.</p> <p>3) ANALISI E INDAGINI PERIODICHE: Particolare attenzione sarà dedicata alla rilevazione dei dati che saranno oggetto di tutti gli osservatori/indagini/rilevazioni cui la Camera è chiamata a partecipare (es. osservatorio strutture e servizi; alimentazione del sistema informativo Pareto, ecc.)</p> <p>4) Collaborazione con l'ufficio Segreteria, Protocollo, URE per l'aggiornamento della Intranet camerale con particolare riferimento all'attivazione di una nuova funzionalità "Programmazione", per l'inserimento e la rendicontazione degli obiettivi, dei progetti e delle procedure trasversali, utile anche in fase di predisposizione della RPP.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3A0102_001a	Azione di autoformazione sulle attività di controllo di gestione precedentemente svolte dal collega andato in pensione (es: reportistica per il SG - reportistica parte risorse nei documenti programmatici dell'Ente - Kronos progetti 20% - collaborazione con uffici Ragioneria e Statistica per Preventivo/assestamento/consuntivo ecc...) - report finale	report	realizzato
kpi3A0102_001b	avvio formazione colleghe ufficio Personale sulle tematiche di Programmazione e controllo entro dicembre	avvio formazione	La formazione è stata avviata a partire dal mese di settembre
kpi3A0102_001c	analisi/studio modulo di controllo di gestione in CON2 ed elaborazione della nuova reportistica da sottoporre all'approvazione del SG entro giugno	entro giugno	realizzato

kpi3A0102_001d	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione entro aprile	entro aprile	In data 17 febbraio si è svolto l'incontro con tutto il personale per la presentazione del nuovo SMVP adottato nell'ottobre 2019
kpi3A0102_001e	revisione straordinaria Relazione Previsionale e Programmatica e Piano Performance 2020 a seguito autorizzazione MISE progetti 20% ed emergenza epidemiologica COVID 19	report	RPP aggiornata con Delibera di Consiglio del 16 luglio 2020; Piano Performance aggiornato con Delibera di Giunta n. 15 del 25 giugno e il Budget direzionale con delibera di Giunta n. 22 del 16 luglio.
kpi3A0102_002	eventuali attività di supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale	report	Nel 2020 non è stata riavviata la procedura di accorpamento, pertanto l'attività non si è realizzata
kpi3A0102_003	Invio dati e documenti per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti.	entro i termini	realizzato
kpi3A0102_004	Realizzazione e inizio fase di test della nuova funzione Programmazione entro settembre, previa revisione intranet da parte dell'Ufficio Segreteria URE.	entro settembre	realizzato
Obiettivo operativo	OP 3B0102 Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders		
Descrizione	<p>CUSTOMER SATISFACTION: Il sistema camerale ha di fronte a sé l'impegno di perseguire una crescente attenzione verso un'adeguata rilevazione della qualità nelle sue diverse accezioni, dal momento che gli obiettivi di maggiore efficienza e di razionalizzazione della spesa - imposti dall'attuale contesto normativo e dal processo di riforma - non possono essere perseguiti a detrimento del livello qualitativo dei servizi erogati a beneficio degli utenti, vera e propria ragion d'essere di qualsiasi organizzazione pubblica. "E' pertanto doveroso potenziare in maniera decisa la capacità di presidio sul versante della qualità dei servizi, nell'ottica di un miglioramento continuo a beneficio dell'utenza, fattore strategico per la reputazione e la credibilità delle amministrazioni pubbliche. Il D.Lgs. 33/2013 e la relativa delibera CiVit 50/2013 hanno reso obbligatorio per la PA la pubblicazione della Carta dei servizi e degli standard di qualità. Con il D.Lgs. 74/2017 è stato istituito l'obbligo per la PA di valutare la propria performance anche da un punto di vista esterno: il cittadino diventa così valutatore, la valutazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente deve essere un ambito del documento Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, il coinvolgimento degli utenti diventa parte integrante del processo di valutazione delle performance. La rilevazione delle customer camerali saranno fatte in stretta collaborazione con l'OIV, responsabile delle rilevazioni per l'ente, in particolare saranno trasmessi i report con i risultati delle rilevazioni semestrali effettuate." "Il sistema camerale, con il paper metodologico pubblicato da Unioncamere nel giugno 2019, aggiornamento delle Linee Guida sulla customer satisfaction del 2013, è invitato a predisporre attraverso una metodologia di rilevazione flessibile e modulare la rilevazione di customer satisfaction sui processi fondamentali e sui servizi obbligatori. Nel 2020 sarà proposta la metodologia da applicare alla Camera di Commercio di Lucca nell'ottica delle indicazioni di Unioncamere, e coordinandosi a livello regionale. " "Nel frattempo che tale metodologia diventi operativa, saranno predisposti tre livelli di indagine per i servizi camerali: a) indagine di 1° livello: su ogni pagina del sito camerale sarà inserito un form per rilevare la soddisfazione dell'utente b) indagine di 2° livello: un approfondimento attraverso la somministrazione di questionari agli utenti che si rivolgono personalmente ai seguenti sportelli: Mediazione, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti, Sportello Internazionalizzazione. c) indagine di 3° livello: su indicazione dei Dirigenti e /o delle Posizioni Organizzative, saranno fatte indagini mirate agli eventi, ai corsi, ai seminari ritenuti strategici per l'ente camerale, e il caricamento dei dati sarà gestito dai singoli uffici, organizzatori di tali eventi, su file condivisi. L'ufficio Relazioni Esterne curerà il report con i dati della rilevazione."</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020

kpi1B0102_001	realizzazione di un'indagine di 1° livello: - predisposizione di proposta (dettaglio sulla metodologia per attivazione del form on line e per elaborazione report, personalizzazione questionario) entro giugno - realizzazione entro dicembre"	30 giugno 2020 31 dicembre	13 maggio mail al SG con proposta 14 - 31 dicembre 2021- realizzata indagine on line
kpi1B0102_002	realizzazione delle indagini di 2° livello sugli sportelli/servizi con elaborazione di report semestrali	2 report: 30 giugno - 31 dicembre	rilevazioni fatte al 30 giugno e 31 dicembre 2020
kpi1B0102_003	formazione del personale camerale e avvio fase sperimentale in vista dell'adozione della nuova modalità del caricamento dati	formazione	realizzata

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

Obiettivo operativo	OP 3C0102 Innovazione strumenti amministrativo-contabili		
Descrizione	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza, anche considerate: la gestione di attività prettamente contabili gestite dall'Ufficio Programmazione e Controllo fino a settembre 2019 - ""doppia gestione"" di contabilità (Oracle - Con2), in particolare: il bilancio di esercizio 2019 verrà chiuso nel programma Oracle in dismissione e successivamente approvato nel termine del 30 giugno come disposto dalla DL 18 marzo 2020; la variazione del preventivo economico 2020, che verrà attuata contabilmente nel nuovo programma CON2, dovrà tenere conto delle disposizioni della Legge di stabilità 2020 in materia di contenimento spese, del DM 12 marzo 2020 che ha approvato la maggiorazione del 20% del Diritto Annuale 2020-2022, nonché di eventuali disposizioni che prevedano interventi straordinari a favore del sistema delle imprese per fronteggiare la situazione di emergenza economica indotta dall'epidemia Covid-19.</p> <p>2) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>3) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	5.880,40
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3C102_001a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall'1/1/2020: report al 30/06 e 31/12	report al 30/6 e al 31/12	realizzato
kpi3C102_001b	Bilancio di esercizio: approvazione entro 30 giugno come da disposizione del DL.18 marzo 2020	30 giugno	25 giugno approvazione in Consiglio
kpi3C102_001c	Variazione preventivo 2020: approvazione entro il 30 giugno 2020	30 giugno	Approvato con Delibera Giunta n.16 del 25/6/2020 - Delibera Consiglio n.6 del 16/7/2020
kpi3C0102_002	Realizzazione e report annuale su attività svolte	report	Non si sono avute necessità e richieste di attività inerenti
kpi3C0102_003	Rispetto tempistiche procedure trasversali e di ufficio significative: a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Gestione attività per realizzazione Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente nell'ambito dei termini di legge; c) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2019 d) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2019, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo	report	realizzato

	e) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili f) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2020 g) trasmissione dei conti Giudiziali 2019 alla Corte dei Conti nei termini di legge"		
Obiettivo operativo	OP 3C0103 Gestione patrimonio e innovazioni amministrativo-contabili		
Descrizione	1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza e razionalizzazione nella intranet camerale dell'attività di gestione sale 2) Attività di supporto strumentali ai lavori di manutenzione e al ripristino funzionalità di Sala Fanucchi 3) Razionalizzazione locali camerali: gestione Immobile sito in via del Giardino Botanico dopo l'avvenuto rilascio da parte della Provincia; analisi possibile nuova collocazione uffici presso la sede dell'Ente 4) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento. 5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio, con particolare riferimento alla programmazione e successiva gestione contratti più significativi in scadenza nel 2020 e alle attività di controllo espletate 6) Gestione emergenza epidemiologica COVID19		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	1.615,94
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3C0104_001a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall'1/1/2020: report al 30/06 e 31/12	report	Realizzate tutte le attività
kpi3C0104_001b	collaborazione con l'URE per la razionalizzazione attività gestione sale sulla intranet: report entro 30 giorni dall'avvio della funzionalità	report	Tutte le attività previste sono state svolte nei 30 giorni prefissati.
kpi3C0104_002	Ripristino funzionalità Sala per parti arredi entro 2 mesi dal Certificato di fine lavori o analogo documento	report	Non è stato possibile il ripristino della funzionalità di Sala Fanucchi per motivi tecnici relativi all'isolamento della pavimentazione e la riduzione generale dei costi.
kpi3C0104_003a	Verifica utenze/tari entro 3 mesi dal verbale di consegna dell'immobile	report	A metà febbraio 2021 l'immobile non è stato ancora rilasciato da parte della Provincia di Lucca alla CCIAA . Nell'immobile risultano presenti ancora mobili ed arredi di proprietà della Provincia e dell'Istituto "G. Giorgi".

kpi3C0104_003b	Realizzazione sistema di verifiche periodiche: definizione modalità entro 3 mesi dal verbale di consegna dell'immobile	report	Il sistema di verifiche periodiche, anche in assenza del verbale di consegna dell'immobile, è già stato definito con il professionista incaricato e sarà effettuato da 2 persone con cadenza bimestrale per verificare lo stato dei luoghi e presentazione di resoconto
kpi3C0104_003c	Analisi possibile razionalizzazione ubicazione Uffici camerali: entro ottobre	entro ottobre	Entro ottobre è stato presentato il piano di razionalizzazione.
kpi3C0104_004	Realizzazione e report annuale su attività svolte	report	A seguito del momentaneo "blocco" degli accorpamenti non è stata svolta alcuna attività
kpi3C0104_005a	Proposta time line contratti significativi in scadenza: entro 28 febbraio	entro 28 febbraio	Presentata proposta time line contratti significativi il 26/02/2020.
kpi3C0104_005b	Realizzazione 100% dei rinnovi ritenuti significativi dalla Amministrazione N. Durc richiesti	report	Sono stati realizzati il 100% di tutti i contratti dell'Ente.
kpi3C0104_006a	gestione tempestiva attività a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per fronteggiare l'emergenza epidemiologica: acquisto materiale disinfettante e DPI; attivazione servizio disinfezione locali camerali; installazione droplet banconi utenza	report	Sono stati acquistati, a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutte le attrezzature, materiali e tutto quanto necessario per fronteggiare l'emergenza epidemiologica.
kpi3C0104_006b	attività per la riorganizzazione degli spazi/uffici camerali per la tutela della salute e sicurezza lavoratori successivamente al rientro in sede del personale dallo smart working	report	Acquisito servizio di portierato dal 01/06/2020 sino al 31/01/2021 e successivamente acquistati termoscanner per la sede di Lucca e Viareggio.

Obiettivo operativo

OP 3C0104 Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente - manutenzione immobili

Descrizione

- 1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza
- 2) Attività di supporto strumentali al ripristino funzionalità di Sala Fanucchi per impianto audio/video
- 3) Gestione architettura informatica dell'Ente secondo le indicazioni Agid e in chiave di continua razionalizzazione: analisi situazione hardware e software in vista della dismissione da parte di Microsoft del sistema Operativo Windows 7 , anche sulla base delle indicazioni della Circolare Agid n. 2/2017; analisi soluzioni Virtual Desktop Infrastructure (VDI) di Infocamere nell'ottica di una gestione sicura e sempre più efficiente.
- 4) Avvio del sistema VPN, assistenza e supporto all'intera struttura organizzativa per la gestione delle attività di lavoro in modalità smartworking nella fase di emergenza per Covid-1
- 5) Gestione attività di supporto alla figura per la transizione digitale prevista dall'articolo 17 del D.Lgs 82/2005 – collaborazione con Ufficio Segreteria e URE
- 6) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.

Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	4.792,44
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3C0104_001a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall'1/1/2020: report al 30/06 e 31/12	report	Realizzate tutte le attività
kpi3C0104_002a	Relazione su interventi da effettuare (comprensivi dei costi indicativi) entro marzo	entro marzo	Realizzato
kpi3C0104_002b	Ripristino funzionalità Sala parte impianti entro 3 mesi dal Certificato di fine lavori	report	non è stato possibile realizzare l'indicatore in quanto Sala Fanucchi non è stata ristrutturata
kpi3C0104_003a	Relazione su ipotesi di applicazione misure di cui alla circolare AGID 2/2017, compresa analisi/proposta passaggio VDI (motivazioni-strategia di intervento - analisi costi/benefici): entro marzo	entro marzo	Realizzato
kpi3C0104_003b	Realizzazione interventi secondo le scelte dell'amministrazione: entro dicembre	entro dicembre	non è stato possibile in quanto l'ente non ha ritenuto di aderire per l'anno 2020
kpi3C0104_004a	Gestione operatività e soluzione problematiche dei vari uffici: realizzazione assistenza hardware, istruzioni operative, soluzione e gestione caso per caso e relazione finale su attività svolte	report	Realizzate tutte le attività
kpi3C0104_004b	Analisi e avvio attività preliminari indispensabili per soluzioni tecniche gestione lavoro in modalità smartworking: immediata al verificarsi dello stato di emergenza	report	Realizzate tutte le attività
kpi3C0104_005	Realizzazione e report annuale sulle attività svolte	report	Realizzate tutte le attività
kpi3C0104_006	Realizzazione e report annuale sulle attività svolte	report	Realizzate tutte le attività
Obiettivo operativo	OP 3C0105 Presidio continuo alla gestione della riscossione		
Descrizione	<p>1) Potenziamento attività di recupero incassi per diritto annuale - Annualità 2018: azioni dirette di gestione atti di accertamento e irrogazione sanzioni - Annualità 2019: gestione diretta del sollecito secondo le relative tempistiche</p> <p>2) Digitalizzazione procedure dell'Ente con riferimento a: richieste di sgravi - insinuazioni fallimentari - rimborsi d'ufficio</p> <p>3) Gestione ruolo annualità 2018 in modo conseguente alle scelte effettuate in ordine alle verifiche ed attività di cui all'azione n. 1</p> <p>4) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1B0102_001a	Azioni dirette su incompleti e omessi 2018 per sollecito pre ruolo: entro 31 ottobre 2020 - previa verifica disposizioni normative vigenti per emergenza Covid-19 in tema di procedimenti sanzionatori	entro 31 ottobre	entro fine agosto
kpi1B0102_001b	Primo sollecito 2019: entro 31 marzo - secondo sollecito entro 31 ottobre 2020 - previa verifica disposizioni normative vigenti per emergenza Covid-19 in tema di procedimenti sanzionatori	entro 31 ottobre	realizzato
kpi1B0102_002	Digitalizzazione di almeno 70% delle pratiche di sgravi - insinuazioni - rimborsi sul relativo totale di pratiche gestite nel 2020	almeno 70%	realizzato
kpi1B0102_003	Gestione ruolo 2018: entro 31 dicembre 2020	entro 31 dicembre	realizzato

kpi1B0102_004	Realizzazione e report annuale su attività svolte	report	non si sono poste le condizioni
kpi1B0102_005	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2019 nel 2020 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2019 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta) - Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti - Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Agenzia Italia Riscossione	report	realizzato

OBIETTIVO STRATEGICO 3D Trasparenza e anticorruzione

Obiettivo operativo	OP 3D0101 Trasparenza e anticorruzione		
Descrizione	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione alla luce della normativa vigente, delle delibera e delle Linee guida pubblicate da Anac. Conseguentemente all'adozione di linee guida in materia di whistleblowing, effettuata nel precedente anno allo scopo di disciplinare le modalità di gestione delle segnalazioni di illecito garantendo la riservatezza dell'identità del segnalante in ogni fase e le tutele introdotte dalla Legge 179/2017 di modifica dell'art. 54-bis del D.Lgs. 165/2001 (Testo Unico sul Pubblico Impiego), sarà data concreta attuazione alle scelte adottate anche dal punto di vista delle soluzioni tecnologiche più idonee, in linea con le indicazioni fornite da Anac.		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi1B0102_001a	Whistleblowing: organizzazione di un evento di formazione per il personale della Camera e sul regolamento adottato dalla Giunta a dicembre 2019.	organizzazione di un evento di formazione per il personale	realizzato con l'organizzazione di un seminario, con docente qualificato, esteso a tutto il personale
kpi1B0102_001b	Whistleblowing: Realizzazione della piattaforma informatica per il funzionamento delle segnalazioni relative	Realizzazione della piattaforma informatica	realizzato

kpi1B0102_002	Revisione codice di comportamento	Revisione codice di comportamento	Con d.d. n. 436/2020 si è preso atto della predisposizione da parte del responsabile per la trasparenza e per la prevenzione della corruzione di una nuova bozza di Codice di comportamento, bozza che non è stato possibile portare all'approvazione degli Organi camerali, decaduti dal 14 settembre, considerato che la nomina del commissario straordinario è intervenuta solo nel 2021.
kpi1B0102_003	Revisione carta dei servizi	Revisione carta dei servizi	Realizzato ad ottobre
kpi1B0102_004	Adozione di un regolamento in materia di pantouflage	Adozione regolamento	adottata a cura del RPCT una bozza di Regolamento in materia di attività' successiva alla cessazione del rapporto di lavoro (disciplina del pantouflage) che non è stato possibile apportare all'approvazione degli Organi camerali in quanto decaduti dal 14 settembre al 31 dicembre 2020.
kpi1B0102_005	Mantenimento del livello raggiunto di aggiornamento di Amministrazione Trasparente	mantenimento	realizzato

OBIETTIVO STRATEGICO 3E La comunicazione digitale e la sua strategia – l'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.

Obiettivo operativo	OP 3E7101 Comunicazione e la sua strategia		
<p>Descrizione</p>	<p>1) COMUNICAZIONE - Il Piano triennale per l'informatica per la Pubblica Amministrazione, entrato in vigore nel 2019, tra i suoi obiettivi definisce le regole dell'interoperabilità, usabilità, e accompagna le amministrazioni nella realizzazione di servizi digitali secondo i bisogni degli utenti, al fine di incentivare la dematerializzazione e lo sviluppo dei servizi on line. Questi temi sono stati portati avanti negli anni dalla Camera di Commercio di Lucca attraverso la creazione sia della piattaforma Intranet che del sito web istituzionale, ma alla luce delle innovazioni digitali degli ultimi anni, si ha la necessità di adeguare le piattaforme alle ultime innovazioni prevedendo laddove necessario un aggiornamento, in grado di supportare nuovi applicativi informatici tali che consentano la realizzazione di documenti informatici e la digitalizzazione dei dati, sia per uno scambio della comunicazione interna, e gestione interna dei procedimenti, sia per la comunicazione esterna, ed in particolare per dare al cittadino un sempre maggior numero di servizi on line. Nell'ottica dell'adeguamento alla normativa si rende necessario studiare con gli uffici coinvolti il tema della dematerializzazione e dell'attivazione dei servizi online in maniera conforme al Codice dell'Amministrazione Digitale, sfruttando al massimo le potenzialità della Intranet, del sito istituzionale e degli applicativi utilizzati dai vari uffici camerale.</p> <p>2) La diffusione delle informazioni istituzionali legate alle attività dell'ente camerale e della sua partecipata Lucca Promos anche per il 2020 avverrà in un'ottica di comunicazione integrata multimediale, associando ai tradizionali mezzi di comunicazione la comunicazione digitale in tutte le sue forme (sito web, social networks, e-mail marketing, etc.).</p> <p>3) FONDAZIONE GIACOMO PUCCINI - A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera ha assunto il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale. La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere: la collaborazione del personale camerale avrà ad oggetto la gestione delle attività di animazione della casa museo, tra cui le attività didattiche, per le scuole e le famiglie, la gestione commerciale, la comunicazione web e social. Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini. L'ufficio prosegue anche per il 2020 l'attività di ufficio stampa, aggiornamento del sito web e amministrazione della pagina Facebook e delle altre pagine social (Google Plus, Youtube e Instagram) del Puccini Museum - Fondazione Giacomo Puccini.</p> <p>4) The lands of Giacomo Puccini - campagna di marketing territoriale. Il progetto, iniziato nel 2015, si è sviluppato per l'affermazione del brand territoriale attraverso campagna ADV su testate internazionali, presenza con dei pannelli promozionali degli eventi del territorio presso l'aeroporto di Pisa, il restyling del sito www.luccaterre.it, comunicazione social per l'affermazione di #puccinilands, attività di media relation con stampa nazionale ed internazionale, diffusione di materiale brandizzato sul territorio provinciale ed extra provinciale, oltre che internazionale. Per il 2020 le attività avviate proseguiranno, ed in particolare sarà prestata un'attenzione maggiore alla promozione del sito luccaterre.it/puccinilands.it e al suo aggiornamento (eventi del territorio), e saranno creati i canali social dedicati al brand, per far sì che la comunicazione diventi sempre più integrata e multimediale.</p> <p>5) Comunicazione eventi: Prosegue l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente, in particolare per il 2020 si prevede l'organizzazione della cerimonia di Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico, la collaborazione con l'Associazione Lucchesi nel mondo della Premiazione dei lucchesi che si sono distinti all'estero. Sarà curata con piano editoriale ad hoc la comunicazione de Il Desco, che per garantire la fidelizzazione del pubblico, sarà continua per tutto l'anno, prevedendo azioni di comunicazione sui temi dei sapori. In particolare potrà essere utilizzato tale canale anche per le tematiche di economia circolare nell'ambito del food e del turismo sostenibile, ricollegando la tematica anche sotto il brand The lands of Giacomo Puccini. L'ufficio sarà di supporto ai progetti delle singole aree dell'ente camerale che prevedono azioni di comunicazione mirata e strutturata</p>		
<p>Consuntivo risorse</p>	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	10.603,06
	INVESTIMENTI	€	12.297,60

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3E70101_001a	progetto aggiornamento intranet con evidenziati servizi/procedure che possono essere digitalizzate [richieste auto, programmazione camerale (progetti e loro rendicontazione), integrazione dei calendari con google calendar entro marzo 2020	entro marzo 2020	27-mar
kpi3E70101_001b	progetto dei servizi on line attivabili (richiesta patrocinio, richiesta sale, pagamento on line, automatismi con gedoc pe le richieste on line, procedimento di sgravio Diritto annuale, gestione domanda ed esito esame mediatori immobiliari, pagamento ssanzioni, richieste per partecipazione evento Desco (espositori - sponsor - eventi - partecipazione contest) entro marzo 2020	entro marzo 2020	27 marzo: inviata mail con progetto. Realizzati tutti i servizi, vedi dettaglio nella rilevazione febbraio 2021
kpi3E70101_001c	Predisposizione atto per il Dirigente per l'adozione della Social Media Policy camerale e per il Desco entro febbraio 2020	entro febbraio	26/2/2020 - Comunicazione di Giunta n. 16
kpi3E70101_001d	Realizzazione dell'aggiornamento della Intranet, ed in particolare collegamento con la piattaforma Icsuite (Google mail + altre app) già attivata da Infocamere per tutto il personale camerale, e realizzazione nuova funzionalità Programmazione, per l'inserimento e la rendicontazione degli obiettivi, dei progetti e delle procedure trasversali, utili anche in fase di predisposizione della RPP. Realizzazione e inizio fase di test, in particolare per la nuova funzione Programmazione entro settembre.	entro settembre.	23-set
kpi3E70101_003a	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 150 uscite (notizie pubblicate sul sito web + post sulla pagina social + promozione eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa + Comunicati stampa) entro il 31 dicembre	entro dicembre.	> 150 uscite (vedi dettaglio nella rilevazione feb 2021
kpi3E70101_003b	Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposizione del piano di comunicazione integrata (campagna ADV, sito web e pagine social, cartelloni presso l'Aeroporto di Pisa, distribuzione materiale) corredato da costi e tempistica entro il 30 maggio 2020.	entro il 30 maggio	22-mag
kpi3E70101_004b	presentazione ufficiale alla stampa e agli stakeholder del nuovo sito web puccinilands.it e sua promozione on line entro luglio 2020	entro luglio	24-lug
kpi3E70101_004c	costituzione della Commissione di coordinamento e promozione del brand The lands of Giacomo Puccini e suo insediamento entro settembre	entro settembre	non conseguito
kpi3E70101_005	Proposta di piano di comunicazione de Il Desco 2020 entro 10 aprile	entro 10 aprile	04-apr

OBIETTIVO STRATEGICO 3F Innovazione normativa e miglioramento continuo

Obiettivo operativo	OP 3F0101 Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerali, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.
Descrizione	<p>1) Nel primo semestre 2020 la Camera di Commercio di Lucca adotterà il nuovo titolare ed il relativo Piano di fascicolazione; quest'attività avrà un forte impatto sugli uffici perché cambierà modalità operative consolidate e richiederà una maggiore responsabilizzazione dei vari operatori su aspetti chiave della gestione documentale anche in chiave privacy (visibilità, tempo di conservazione, criteri di fascicolazione). Sarà, dunque, necessario formare i colleghi ed affiancarli per un periodo di tempo. Inoltre Infocamere ha completato le funzionalità del portale Forever, pertanto si dovrebbe poter iniziare ad effettuare lo scarto informatico</p> <p>2) Amministrazione che incentiva la dematerializzazione e lo sviluppo di servizi on line. La Camera di Commercio continua a ricevere documenti cartacei e, nel caso di pec, riproduzione informatica di documenti analogici; in un'ottica di adeguamento alla normativa è necessario studiare con gli uffici coinvolti e con le Relazioni esterne come dematerializzare, come organizzare i servizi on line in maniera conforme al Codice dell'Amministrazione Digitale sfruttando al massimo le potenzialità di Gedoc di protocollazione e fascicolazione automatica</p> <p>3) Nel 2019 la Camera di Commercio ha ripreso dall'Archivio di Stato i fascicoli più antichi e ne ha iniziato l'inventariazione che, tramite l'acquisizione di risorse qualificate esterne, potrebbe essere conclusa nel 2020, Sempre nel 2019 ha ripreso a funzionare la Rete documentaria lucchese lato archivi, pertanto è possibile sfruttare quest'opportunità sia per la digitalizzazione delle immagini camerali che per la valorizzazione del patrimonio documentale comprensivo delle immagini.</p>

Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020
kpi3F0101_001a	Organizzazione, eventualmente in collaborazione con l'Archivio di Stato o con Infocamere, di uno o più incontri formativi su nozioni base di fascicolazione, sul nuovo titolario e sul nuovo Piano di fascicolazione.	report	non realizzato
kpi3F0101_001b	Affiancamento dei colleghi nei primi sei mesi di adozione del nuovo titolario e monitoraggio dell'attuazione del Piano di fascicolazione.	report	report
kpi3F0101_001c	Effettuazione, entro l'anno, di almeno uno scarto di documenti informatici.	n. 1	scarto in data settembre
kpi3F0101_001d	Verifica dei fascicoli e chiusura di quelli contenenti procedimenti conclusi alla data 31 dicembre 2019, compresi i fascicoli di competenza dell'ufficio. Comunicazione agli uffici elenco fascicoli ancora aperti con invito a verificare lo stato, ed eventualmente procedere alla chiusura degli stessi.	report	realizzato
kpi3F0101_001e	A seguito corso di aggiornamento nuova piattaforma Gedoc verifica del Manuale di Gestione del Protocollo e proposta di eventuale di aggiornamento. Predisposizione vademecum semplificato per i colleghi con indicazioni sulla creazione dei fascicoli e sull'invio di mail arrivate a mail non Pec per la protocollazione.	report	realizzato
kpi3F0101_002	Individuazione di almeno una tipologia di comunicazione via pec per la quale può essere attivata la protocollazione automatica e sua sperimentazione, in collaborazione con gli uffici, entro giugno.	entro giugno	realizzato
kpi3F0101_003	Predisposizione della prefazione del volume di valorizzazione degli archivi, collaborazione ad altre attività legate alla valorizzazione del volume in pubblicazione nel corso dell'anno e degli archivi camerali anche con eventuali progetti legati alla didattica con alcune scuole secondarie di primo e di secondo livello grado della provincia di Lucca.	report	realizzato
Obiettivo operativo	OP 3F0102 Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio.		
Descrizione	<p>1) Nel corso del 2019 si sono fatti numerosi progressi per adeguarsi al Gdpr con l'elaborazione di una metodologia per la valutazione del rischio, l'aggiornamento delle autorizzazioni ai dipendenti, la creazione del Registro dei trattamenti su Regi. E' necessario, però, creare, sul modello di altri enti camerali, una struttura di supporto al DPO che sia in grado di svolgere in autonomia ,confrontandosi, ove necessario, con gli uffici ed i Dirigenti competenti, le seguenti attività: applicazione della metodologia di valutazione del rischio, aggiornamento del Registro dei trattamenti, stesura di Informativa ove necessario.</p> <p>2) La Segreteria è un ufficio che ha puntato molto sulla dematerializzazione dei procedimenti e sulla digitalizzazione dei servizi. In questo ambito è necessario completare il processo, in ossequio alle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale, per quanto riguarda la firma digitale degli atti del Presidente. La digitalizzazione dei documenti presuppone anche la conservazione, organizzata secondo un'appropriata fascicolazione, frutto di una progettazione ad hoc, che comporta la formazione del fascicolo informatico e il tipo di conservazione.</p> <p>3) Nel 2019 il procedimento per la costituzione del Consiglio della Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest è stato sospeso in quanto il Tar del Lazio ha sollevato un questione di illegittimità costituzionale, la sentenza dovrebbe essere emessa nel 2020. Contemporaneamente all'interno del sistema camerale si sta lavorando ad un progetto di modifica della riforma camerale che richiede supporto agli organi, al Segretario ed alle associazioni di categoria. Nel 2020 si prevede un ulteriore lavoro di supporto a seconda dell'esito dei ricorsi.</p>		
Consuntivo risorse	PROVENTI	€	0,00
	ONERI	€	0,00
	INVESTIMENTI	€	0,00
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Risultato 2020

kpi3F0102_001a	Applicazione della metodologia di valutazione del rischio sotto la supervisione del DPO e sentito il Segretario Generale entro giugno	entro giugno	L'applicazione della metodologia è partita successivamente all'adozione della determina del 14 settembre.
kpi3F0102_001b	Aggiornamento del Registro dei Trattamenti tenendo conto delle Linee guida di Unioncamere, dei risultati della Mappatura dei processi, del decreto sulle attività obbligatorie. Eventuale elaborazione o aggiornamento delle Informativa in uso entro giugno	entro giugno	3/3/2020 3/4/2020 31/7/2020 Informativa: 30/6/2020
kpi3F0102_001c	Sulla base degli Accordi, Protocolli, Convenzione in essere verificare, entro luglio, se è necessario disciplinare i rapporti tra l'ente camerale e soggetti terzi in materia di privacy. Formulare una proposta ai Dirigenti competenti entro dicembre	entro dicembre	Dalla verifica non è emersa una necessità in tal senso
kpi3F0102_002a	Applicazione della firma remota, in collaborazione con gli Uffici Firma Digitale e Funzioni Informatiche, per gli atti a firma del Presidente che non transitano da Sicra. Studio di fattibilità per consentire la firma remota su Sicra senza applicativi ad hoc. In collaborazione con l'ufficio Sistema informatico e Ufficio Registro Imprese.	report	realizzato
kpi3F0102_002b	Invio in conservazione sul portale Forever, attraverso la piattaforma di Gedoc, degli atti dal 2013 al 2019 (Determinazioni dirigenziali, Determinazioni Presidenziali, Delibere di Giunta, Delibere di Consiglio) entro maggio	entro maggio	completata il 30 aprile
kpi3F0102_003	Supporto agli organi, alle associazioni di categoria, al Segretario Generale nel processo di riforma delle Camere di Commercio. Report entro dicembre	report	realizzato

3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa

In questa sezione della Relazione si riportano gli esiti del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso, come previsto dalle Linee Guida di Unioncamere, che specificano quanto disposto dall'articolo 7, comma 2, lettera a), del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Come specificato dalle predette Linee Guida, la misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso deve essere effettuata secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) dell'ente, tenendo conto dei seguenti elementi:

- a) misurazioni del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei target associati agli obiettivi specifici triennali effettuate dai dirigenti dell'Amministrazione;
- b) verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali;
- c) esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV stesso;
- d) multidimensionalità della performance organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano);
- e) eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'amministrazione ha operato nell'anno di riferimento.

Con riferimento a quanto previsto dal SMVP della CCIAA, esso definisce la propria performance organizzativa articolandola su due livelli:

- La performance complessiva dell'Ente;
- La performance delle unità organizzative di cui si compone l'Ente

E l'aggregazione di questi due elementi costituisce la base per il calcolo della performance organizzativa. La misurazione della performance complessiva è necessaria, infatti, al fine di valutare in modo aggregato i risultati delle azioni e delle politiche intraprese dall'Ente, valutandone la coerenza con gli indirizzi strategici e l'efficacia/efficienza complessiva. La misurazione della performance della singola unità organizzativa consente invece la valutazione del contributo dei diversi ambiti di responsabilità gestionale alla performance complessiva, mediante il confronto con gli obiettivi e le risorse assegnate, l'efficienza nell'utilizzo delle risorse, l'attivazione degli opportuni feedback e delle conseguenti azioni correttive.

Compongono la performance complessiva di Ente gli obiettivi strategici annuali (da Piano della Performance) e gli obiettivi annuali di Ente (definiti dalla Giunta). Il risultato complessivo di Ente è dato dalla media del livello di raggiungimento di ciascun obiettivo che lo compone.

Compongono la performance delle unità organizzative gli obiettivi annuali assegnati dai dirigenti alle UOC. Anche in questo caso il risultato finale è dato dalla media del livello di raggiungimento di ciascun obiettivo che lo compone.

Il punteggio finale dei risultati legati alla performance complessiva di Ente e di unità organizzativa si ricava con la seguente formula:

$$MR = (m1*p1) + (m2*p2)+... (mn*pn) 100$$

Dove:

MR = media risultati obiettivi che potrà variare da 0 a 100

m1 = risultato singolo obiettivo

p1 = peso singolo obiettivo

Se il risultato dei singoli obiettivi è pari o superiore al 90% è previsto un margine di tolleranza in funzione del quale possono essere considerati come "pienamente raggiunti", quindi al 100%.

La misurazione relativa all'anno 2020 è stata effettuata nel mese di maggio; nel mese successivo lo scrivente OIV ha ricevuto dalla Struttura Tecnica di Supporto il report di monitoraggio della performance organizzativa di Ente, per monitorare l'andamento degli obiettivi della Camera nel suo complesso, e il report di Area (Dirigenziale ed Organizzativa), che consente di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati alle corrispondenti Aree.

Di conseguenza l'OIV:

- a) ha analizzato nel merito le risultanze dei report formalizzati; la valutazione di tutti gli elementi considerati (la performance di ente, già riportata nel capitolo 1, si attesta su un punteggio complessivo pari al 98.88%, pienamente in linea con gli obiettivi che l'Ente si era prefissato) consente di esprimere un giudizio complessivamente più che buono;
- b) dal momento che tutti gli obiettivi di Ente, in base all'Albero della Performance, risultano pienamente raggiunti, non ha ritenuto necessario avviare approfondimenti con la Struttura Tecnica di Supporto e con i dirigenti dell'Ente.

4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DIRIGENZIALI

In data 15 ottobre 2020 il Dr. Camisi, Segretario generale della CCIAA di Lucca, è stato collocato in pensione e a partire dal 16 ottobre, con provvedimento n. 30 del 28 agosto 2020 è stato attribuito l'incarico di Segretario generale Facente Funzioni alla Dr.ssa Alessandra Bruni. Pertanto fino al 15 ottobre i risultati di seguito descritti sono stati conseguiti dal Dr. Camisi, mentre a partire dal 16 ottobre sono da attribuire alla Dr.ssa Bruni.

SEGRETARIO GENERALE – Dr. Roberto Camisi fino al 15/10/2020 SEGRETARIO GENERALE F.F. – Dr.ssa Alessandra Bruni dal 16/10/2020

Obiettivo trasversale 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	15%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	96.50%
--	--------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato	87
kpi 2	Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati	100
Kpi 3	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione	100
Kpi 4a	Individuazione dei trattamenti a maggior rischio e definizione regole per la corretta fascicolazione entro luglio	100
kpi 4b	Monitoraggio sulla corretta fascicolazione dei trattamenti individuati – report finale (a cura dell'ufficio Protocollo)	100
Kpi 4c	Definizione di una procedura di data breach entro luglio	85
Kpi 4d	Partecipazione di almeno 80% del personale agli incontri in materia di security awareness entro ottobre	100
Kpi 4e	Monitoraggio sulla corretta applicazione della procedura data breach entro dicembre (a cura del DPO)	100

Obiettivo trasversale 2	LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE	15%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	100%
--	------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	Attiva partecipazione dell'intera struttura a tutte le azioni utili ai fini del percorso di accorpamento: partecipazione ad incontri con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per la definizione di un percorso tendente ad uniformare attività, procedimenti, aspetti organizzativi e gestionali: report finale del Segretario generale	Sospeso causa ricorsi
kpi 2	Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici – report finale elaborato dall'ufficio Personale	100
Kpi 3	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Relazione sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza.	100

Obiettivo trasversale 3	RIORGANIZZAZIONE ENTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19	25%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	100%
--	------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	attivazione dello smart working per il 100% del personale non dirigenziale mediante la sottoscrizione di singoli accordi contrattuali per i periodi di volta in volta obbligatori e/o ritenuti utili	100
kpi 2	monitoraggio settimanale delle attività svolte in smart working mediante elaborazione della relativa reportistica da parte di ciascun dipendente	100
Kpi 3	Adozione del Protocollo anticontagio previa condivisione con le organizzazioni sindacali	100
Kpi 4	sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di smart working, definizione di una ipotesi di modello organizzativo che consenta in modo proficuo di continuare con il suo utilizzo anche al termine del periodo di emergenza.	Rinviato per proroga stato emergenza

Obiettivo trasversale 4	COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 4-5-6-7 DEL 2020 STABILITI DALLA GIUNTA	25%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	98.95%
--	--------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente 2020: n. 4 (Lucca Innovazione e Tecnologia) (realizzato al 100%) n. 5 (Realizzazione dei progetti di sistema di livello nazionale e regionale: 1) Punto Impresa Digitale. 2) Formazione e lavoro 3) Turismo 4) Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionale 5) Sostegno alle crisi di impresa (realizzato al 100%) n. 6 (Esercizio funzioni responsabile trasparenza e prevenzione della corruzione. Adozione di misure finalizzate alla riorganizzazione delle funzioni delle aree e alla razionalizzazione della spesa. Gestione progetti per lo sviluppo dei servizi anagrafico-certificativi e di regolazione mercato; per la tutela della legalita' e la promozione strumenti giustizia alternativa; per l'attività amministrativa. (realizzato al 96.67%) n. 7 (Realizzazione dei programmi, progetti, attività ed iniziative di Area per l'anno 2020) (realizzato al 99,47%) (99,30%SG+99,55% Anagrafica e Studi. + 99,56% Prom.e Amm.)	98.95

Obiettivo individuale 5	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2020 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE. COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI TOTALITARIE	20%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	100%
--	------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2020, il preventivo economico e il budget direzionale;	100

kpi 2	relazione semestrale alla Giunta sui risultati conseguiti	100
kpi 3a	inserire nel 100% degli atti che comportano contratti o convenzioni un capoverso in cui dare atto dell'eventuale trattamento di dati personali per conto e/o insieme alla CCIAA e di come si intende regolamentarlo e perchè.	100
kpi 3b	contestualmente alla firma del contratto procedere alla nomina a responsabile ex art 28 (se necessario) e fascicolare la nomina in apposito fascicolo Gedoc visibile a tutti. Aggiornare, se necessario, Registro dei trattamenti ed informative relative	n.c. non sono stati adottati contratti da parte dell'ente
kpi 3c	contestualmente alla firma del contratto procedere alla nomina a responsabile ex art 28 (se necessario) e fascicolare la nomina in apposito fascicolo Gedoc visibile a tutti. Aggiornare, se necessario, Registro dei trattamenti ed informative relative	n.c. non sono stati adottati contratti da parte dell'ente

DIRIGENTE – *Dr.ssa Alessandra Bruni*

Obiettivo trasversale 1	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE	20%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	97.20%
--	--------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato	87
kpi 2	Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati	100
Kpi 3	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione	100
Kpi 4a	Individuazione dei trattamenti a maggior rischio e definizione regole per la corretta fascicolazione entro luglio	100
Kpi 4b	Monitoraggio sulla corretta fascicolazione dei trattamenti individuati – report finale (a cura dell'ufficio Protocollo)	100
Kpi 4c)	Definizione di una procedura di data breach entro luglio	85
Kpi 4d)	Partecipazione di almeno 80% del personale agli incontri in materia di security awareness entro ottobre	100
Kpi 4e)	Monitoraggio sulla corretta applicazione della procedura data breach entro dicembre (a cura del DPO)	100
Kpi 5	Attiva partecipazione dell'intera struttura a tutte le azioni utili ai fini del percorso di accorpamento: partecipazione ad incontri con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per la definizione di un percorso tendente ad uniformare attività, procedimenti, aspetti organizzativi e gestionali: report finale del Segretario generale	Sospeso causa ricorsi
Kpi 6	Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici – report finale elaborato dall'ufficio Personale	100
Kpi 7	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Relazione sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza	100

Obiettivo trasversale 2	RIORGANIZZAZIONE ENTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19	30%
--------------------------------	---	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	100%
--	------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	attivazione dello smart working per il 100% del personale non dirigenziale mediante la sottoscrizione di singoli accordi contrattuali per i periodi di volta in volta obbligatori e/o ritenuti utili	100
kpi 2	monitoraggio settimanale delle attività svolte in smart working mediante elaborazione della relativa reportistica da parte di ciascun dipendente	100
Kpi 3	adozione del Protocollo anticontagio previa condivisione con le organizzazioni sindacali	100
Kpi 4	sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di smart working, definizione di una ipotesi di modello organizzativo che consenta in modo proficuo di continuare con il suo utilizzo anche al termine del periodo di emergenza	Rinviato per proroga stato emergenza

Obiettivo trasversale 3	REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2020 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	20%
--------------------------------	--	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	99.25%
--	--------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	Realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2020, il preventivo economico e il budget direzionale (compresi i progetti gestiti direttamente)	99.25

Obiettivo Individuale 4	ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA; PER L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	30%
--------------------------------	--	-----

Risultato misurato dell'Obiettivo	96.67%
--	--------

Indicatore	Algoritmo	% raggiungimento
kpi 1	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione. Attivazione del sistema informatico atto a recepire segnalazioni in grado di garantire la necessaria riservatezza. Formazione indirizzata a tutti gli addetti camerali.	100
kpi 2)	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione o revisione procedure (determinazioni dirigenziali e atti interni di servizio) e relazione sulle attività svolte e i benefici conseguiti	100
kpi 3)	Realizzazione di almeno due azioni significative da rendicontare nell'ambito del progetto al Fondo di perequazione 2016 (Progetto Turismo e Progetto Economia circolare) e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti).	100
kpi 4a)	Primo avvio operativo dell'Organismo di Formazione ADR CAM (attivazione di almeno 1 corso di formazione)	100

kpi 4b)	Presentazione alla Giunta per l'approvazione del nuovo Protocollo di Legalità entro 30 giorni dall'invio da parte della Prefettura del testo preventivamente autorizzato dal Ministero dell'Interno e prime istruzioni a Sportello Sovraindebitamento e Sportello Imprese nei successivi 20 giorni.	80
kpi 5)	Avvio lavori di ristrutturazione della Sala Fanucchi entro l'anno. Coordinamento, verifica e controllo di tutte le attività necessarie e finalizzate ad una nuova destinazione d'uso dell'Istituto Giorgi.	90
kpi 6a)	inserire nel 100% degli atti che comportano contratti o convenzioni un capoverso in cui dare atto dell'eventuale trattamento di dati personali per conto e/o insieme alla CCIAA e di come si intende regolamentarlo e perchè.	100
kpi 6b)	contestualmente alla firma del contratto procedere alla nomina a responsabile ex art 28 (se necessario) e fascicolare la nomina in apposito fascicolo Gedoc visibile a tutti. Aggiornare, se necessario, Registro dei trattamenti ed informative relative.	100
kpi 6c)	allegare una bozza di accordo di cotitolarità (ove necessario) alla delibera di approvazione della convenzione/protocollo e procedere alla sua formalizzazione entro tre mesi dall'entrata in vigore del protocollo/convenzione con conseguente aggiornamento del Registro dei trattamenti e delle informative relative.	100

5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Rispetto a quanto previsto dal SMVP, la CCIAA ha rispettato le fasi e i tempi previsti per il processo di misurazione e valutazione della performance.

Per alcuni obiettivi/progetti previsti nella versione iniziale del Piano, in corso d'anno si è rilevata l'impossibilità di raggiungimento nei tempi e con le performance previste. Di conseguenza, c'è stato un ripensamento degli stessi, con relativo aggiornamento all'interno del Piano della performance rispetto al quale si sta rendicontando con la presente Relazione.

PROGETTI MIGLIORAMENTO SERVIZI ANNO 2020

	PROGETTI	UFFICIO	RISULTATO FINALE	commento	RISORSE PREVISTE	RISORSE EROGATE
1	ALTERNANZA LAVORO_20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)	Sviluppo Imprenditorialee Innovazione tecnologica	100%		3.648,19	3.648,19
RPP	N.5 azioni finalizzate alla formazione delle risorse umane presenti in azienda e/o al networking con le associazioni di categoria e/o alla realizzazione di iniziative di sistema e/o alla progettazione/attuazione di percorsi formativi in collaborazione con Istituti scolastici, Ufficio scolastico provinciale, Camere di Commercio italiane all'estero, ITS		100	Realizzate n. 16 azioni di cui n. 3 corsi per le imprese, n. 2 corsi di potenziamento didattico, partecipazione ad impresa in azione, n. 11 percorsi di pcto.		
RPP	Presentazione al dirigente di un bando voucher per le imprese per progetti integrati finalizzati alla ripartenza entro 45 giorni dalla ricezione del bando tipo da Unioncamere Nazionale		100	ricezione bando 28 maggio - proposta al Dirigente 24 giugno (27 giorni)		
RPP	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN		100	termini rispettati, per la unica fase prevista nell'anno (programmazione 2020)		
RPP	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.		100	Il report è stato presentato formalmente al Segretario Generale facente Funzioni in data 23 dicembre 2020 con comunicazione email		
2	PUNTO IMPRESA DIGITALE (20%) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)	Sviluppo Imprenditorialee Innovazione tecnologica	100%		3.774,12	3.774,12
RPP	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.		100	attività di programmazione 2020 inserita entro i termini. Il progetto è stato gestito in linea con la programmazione		
RPP	PID - Presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.		100	Il report è stato presentato formalmente al Segretario Generale facente Funzioni in data 23 dicembre 2020 con comunicazione email		
RPP	PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 40		100	totale assessment guidati anno 2020 realizzati tramite Cosmave - Navigo - Lucense - Promo PA - Consorzio Bocchette : n° 75		
RPP	Bando voucher: Presentazione al Dirigente della proposta entro 30 giorni dall'approvazione della variazione di Bilancio		100	entro 30 giorni (24 giugno)		
RPP	PID - Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0: almeno 5 eventi.		100	Realizzati 29 eventi		
3	Sostegno alla liquidità delle imprese (20%)	Sviluppo Imprenditorialee Innovazione tecnologica	100%		4.698,62	4.698,62
RPP	Numero imprese beneficiarie di contributi – voucher: almeno 25		100	Le imprese beneficiarie di contributi direttamente collegati a credito/crisi di impresa, a chiusura bando credito sono 27 a cui se ne aggiungono ulteriori 8 che hanno ottenuto contributo nell'ambito del bando Digitalizzazione (sessione credito di cui alla Determinazione dirigenziale num.415 del 14/12/2020)		
RPP	Numero imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza		100	A fine dicembre il numero complessivo di utenti che hanno partecipato ai corsi/eventi formativi/informativi è pari a 222.		
RPP	Attività di pianificazione e gestione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN		100	Tempistiche rispettate nella unica fase di programmazione 2020		
RPP	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.		100	Il report è stato presentato formalmente al Segretario Generale facente Funzioni in data 23 dicembre 2020 con comunicazione email		
4	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	Promozione	100%		3.686,70	3.686,70
RPP	Desco - Presentazione proposta progettuale alla Giunta entro febbraio.		100	Delibera di giunta Camerale del 26 febbraio 2020		
RPP	Desco - Redazione bozze Regolamento di partecipazione, Regolamento eventi, Regolamento sponsor, tariffario, entro marzo.		100	con mail del 25 marzo sono stati trasmessi al Dirigente e al capo Servizio i documenti di cui al target		
RPP	Redazione di due progetti alla FCRLU, uno su Desco e uno su MuSA: presentazione al Dirigente entro marzo.		100	Le proposte sono state inviate al Dirigente il 28 febbraio 2020		
RPP	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN		100	termini rispettati relativamente al caricamento dei progetto triennali e della annualità 2020		
RPP	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.		100	presentazione report: 23 dicembre		
RPP	Accordi siglati o comunque vigenti nella annualità per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2) contenenti bandi per il sostegno primariamente a progetti collegati alle linee di finanziamento 1 e 2 del progetto		100	Siglato accordo con Cat ConfCommercio e Cat Confesercenti per sostegno ai Centri Commerciali Naturali, con ampliamento delle linee di sostegno alle linee 1 e 2 della emergenza Covid - l'accordo è stato approvato con determinazione Dirigenziale n. 192 del 20 luglio 2020 - accordo con Strada del Vino e dell'Olio di Lucca Montecarlo e Versilia per il sostegno al settore turistico relativamente alle aziende iscritte alla associazione, nonché per il supporto all'info Point di Porta Elisa a Lucca. ulteriore emanazione diretta di bando per la ripartenza in sicurezza, destinato alle imprese colpite dai provvedimenti restrittivi e dalle chiusure a seguito della pandemia da Covid-19		
RPP	Linee di attività di sostegno attivate: minimo 2		100	realizzato		

5	PREPARAZIONE AI MERCATI INTERNAZIONALI 20% (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)	Promozione	93,25		4.642,39	4.329,03
RPP	Attivazione degli strumenti di assessment on-line e off-line, per valutare l'effettivo grado di "prontezza" all'export di imprese verso i mercati globali: almeno 5 imprese coinvolte.		100	attraverso il Progetto SEI sono state valutate 8 imprese con la attività di export Check Up		
RPP	Numero imprese beneficiarie dei voucher: 15		73	le domande finanziate, da parte di imprese sul bando PID inerenti richieste contributo per investimenti per internazionalizzazione sono state 11 - per un impegno economico di €. 52.025,00		
RPP	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN		100	caricamenti entro i termini UN. i termini previsti per l'inserimento della programmazione triennale e per l'inserimento del progetto 2020 sono stati rispettati (per il 2020 solo fase di programmazione)		
RPP	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.		100	In assenza della Giunta, il report è stato presentato al Segretario Generale F.F. con email in data 23 dicembre		
6	PROGETTO MISURE STRAORDINARIE PER EMERGENZA COVID	Servizio Promozione e Sviluppo imprese	100%		2.183,14	2.183,14
RPP	Proposta alla Giunta di una ipotesi di destinazione entro 30 giorni dalla conversione in legge del decreto del Governo che destina oltre 50 miliardi di euro a politiche di contrasto alla crisi		100	Il D.L. n. 34 cd. "Decreto rilancio" del 19 maggio 2020, è stato convertito in legge n. 77 in data 17 luglio 2020. Il programma degli interventi dettagliato della CCIAA è stato approvato nella Giunta del 16 luglio u.s., come allegato alla delibera n. 22 di aggiornamento del budget direzionale.		
7	INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	Segretario generale	100%		1.168,25	1.168,25
RPP	Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al Polo tecnologico Lucchese. Report annuale alla Giunta.		100	La tempistica del controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel Piano operativo della società, con relativo report alla Giunta camerale, ha ovviamente subito uno sfalzamento temporale dovuto all'assenza di Organi camerali dal 14 settembre al 13 gennaio 2021. Con l'insediamento del commissario straordinario è stato in primo luogo prioritario recuperare la tempistica della programmazione camerale. Appena possibile è stato presentato il rendiconto delle attività insieme a budget e Piano operativo 2021 (assemblea della società 12 marzo e delibera commissario del 15 marzo 2021).		
8	Miglioramento del servizio all'utenza	RI-AA-AR	100%		13.157,31	13.157,31
RPP	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea + gruppi AA, SCIA). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2021)		100	Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea + gruppi AA, SCIA). Risultato ottenuto 3.8 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 22.2.2021)		
RPP	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2020 (n. pratiche al 10/01/2020 pari a): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 deve essere nullo; - al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 deve essere nullo.		100	al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 è nullo; al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 è nullo.		
	Realizzazione in banca dati conoscenze e attuazione della procedura telematica per il rilascio dell'attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19		100	La scheda procedura è stata inserita in banca dati conoscenze della intranet camerale il giorno 08/04/2020		
RPP	Avvio del servizio TACHIGRAFI ONLINE per il primo rilascio e il rinnovo di carta conducente ed azienda entro il 30/6/2020		100	Il servizio TACI è stato attivato il 30 giugno (sottoscrizione dei moduli di attivazione e messa in linea del programma per CCIAA di Lucca). A giugno sono stati realizzati meet con Infocamere per il personale interno e RU. Il 7 luglio sono stati realizzati meet con le agenzie: seguita la registrazione delle agenzie pratiche della Provincia. Adesione quasi totalitaria, partita in effettivo 1 agenzia, mentre un'altra in corso. A fine anno erano diverse le agenzie che hanno aderito.		
RPP	Formazione di tutti gli addetti sulla procedura di integrazione Proac - Gedoc per la redazione dei verbali di accertamento delle infrazioni e sull'inoltro degli stessi con la nuova modalità on line entro febbraio		100	Tutti gli addetti sono stati formati sulla procedura Proac- Gedoc in sessioni formative svolte nei giorni 05/02 e 10/02		
	Realizzazione di un corso on line/tutorial per la predisposizione dei bilanci		100	Realizzato video tutorial per la predisposizione di una pratica di deposito bilancio di esercizio attraverso il software bilanci on line		
RPP	Organizzazione in effettivo del servizio di rilascio dispositivi digitali tramite riconoscimento da remoto (AGGIORNAMENTO SITO)		100	La cciaa di Lucca ha attivato il riconoscimento da remoto (sia via webcam che con CNS) e perfezionato il servizio prevedendo oltre alla consegna del dispositivo in cciaa (presso la sede di Lucca e quella di Viareggio), anche la domiciliazione del dispositivo.		
RPP	Start up - gestione dei controlli dell'Ufficio AQI: definizione controlli e avvio in effettivo entro 6 gg dall'inserimento dell'atto nella Piattaforma Start Up		100	Molte le richieste ex art 25 (inserimento dell'atto nella Piattaforma Start Up) che a causa della chiusura pandemica sono state convertite in art 24. Gli utenti sono stati comunque assistiti dalla CCIAA come se fosse un art 25. I controlli sono stati effettuati correttamente nei tempi (per tutti gli inserimenti tanto che il caricamento delle pratiche startup è avvenuto evitando l'iscrizioni provvisoria ordinariamente prevista in caso di controlli non conclusi nei tempi).		
	Revisione procedure esami mediatori: revisione questionario esami scritti entro dicembre		100	In occasione della sessione di esami di Luglio 2020 il domandario è rivisto ed implementato con l'aggiunta di circa 200 domande tra le materie di estimo catasto condominio e diritto societario		

	Sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi: analisi dei costi benefici per la Camera di Commercio e per le imprese della nuova modalità di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi. In caso di avvio collaborazione con Infocamere per la predisposizione del sistema dei timbri e delle altre specifiche richieste dal sistema entro il 31.12.2020		100	realizzato report di analisi costi-benefici		
	Efficientamento attività dell'ufficio tramite promozione certificati di origine stampati presso l'azienda . n. 1 campagna promozionale Aumento n. certificati di origine stampati in azienda nel 2020 rispetto al numero dei certificati di origine stampati in azienda nel 2019.		100	attività promozionale effettuata con mailing a tutte le imprese che richiedono i certificati d'origine telematici in data 25/02/2020. A seguito dell'azione promozionale 16 imprese hanno attivato il servizio con la collaborazione dell'ufficio. Al 31/12/2020 le pratiche inviate con il sistema stampa in azienda erano 1081a fronte delle 158 dell'anno 2019		
	Revisione procedura controllo bilanci, al fine di ridurre l'onerosità dei controlli assicurando una loro maggiore efficacia rispetto alle casistiche critiche. Presentazione proposta al dirigente entro maggio.		100	La nuova procedura è contenuta nella determinazione dirigenziale n.78 del 25/02/2020		
RPP	Adozione misure di riorganizzazione complessiva degli Uffici del servizio al fine di mantenere le performance nonostante la riduzione di personale addetto e l'adozione dello smart working in occasione dell'emergenza Covid 19.		100	Realizzato - vedi relazione capo servizio		
RPP	Studio degli automatismi proposti da IC per migliorare la qualità ed efficientare l'istruttoria delle pratiche registro imprese. Prima attuazione: adozione di almeno una procedura di miglioramento		100	Adottato rapporto riepilogativo curatore e socio unico		
10	Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale	RI-AA-AR	100%		8.779,05	8.779,05
RPP	Avviso presso i professionisti della mancata revisione da parte dell'impresa assistita: riduzione del numero delle imprese oggetto del procedimento di inibizione (ad inizio anno 443) di almeno il 40%		100	59% del totale		
RPP	Attivazione entro febbraio 2020 dei controlli finalizzati alla verifica del permanere dei requisiti per l'esercizio delle attività regolamentate a seguito di variazione dei legali rappresentanti segnalati dal registro delle imprese. Adozione di eventuali provvedimenti conseguenti.		100	I controlli finalizzati alla verifica del permanere dei requisiti per l'esercizio delle attività regolamentate a seguito di variazione dei legali rappresentanti segnalati dal registro delle imprese sono stati attivati da inizio anno grazie ad una procedura condivisa con l'ufficio registro imprese. L'addetto dell'ufficio registro imprese una volta individuata la pratica che ha per oggetto la variazione inserisce una scritta finale (la 38) che ha sua volta permette all'ufficio che controlla i requisiti di estrarre periodicamente l'elenco delle posizioni a cui è stata applicata la scritta finale. L'ufficio effettua i controlli necessari. Ad oggi non è stato necessario adottare provvedimenti.		
RPP	Gestione qualità archivio protesti: attuazione dei nuovi controlli sugli elenchi da gennaio		100	Dal mese di gennaio in fase di pubblicazione elenchi sono stati attivati tutti i controlli previsti dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico 3720/C. Con il DL 23/2020 la pubblicazione dei protesti è stata tuttavia sospesa dal 23 marzo fino al 31 agosto (causa covid) 0		
	Gestione pec anomale: - adozione nuova Procedura Cruscotto Pec irregolari - attivazione controlli puntuali in fase istruttoria - verifica di non meno di 800 posizioni con pec irregolare a condizione che la notifica possa essere effettuata con mezzi telematici		100	sono state espunte dall'archivio RI n.4380 pec irregolari grazie al fatto che sono state attuate tipologia di notifica massiva dell'avvio del procedimento seguite da iscrizioni massive di cancellazione dall' archivio della pec		
RPP	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio del sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web		100	In data 31 marzo è avvenuto il rilascio sul software cert'ò dell'implementazione riguardante la stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine. Effettuate le prove e gli interventi correttivi con la collaborazione di Infocamere in data 10/04/2020 è stato effettuato l'aggiornamento del sito web.		
	Partenza in effettivo con il PCT: procedura telematica per la trasmissione e ricezione pratiche del Giudice del Registro imprese entro 31 ottobre		100	Il PCT è stato completamente realizzato anzi grazie alla collaborazione con i nuovi addetti della VG, oltre all'invio telematico dei ricorsi e delle memorie, è stata attivata anche la consultazione telematica dei fascicoli.		
RPP	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione		100	Con determinazione dirigenziale 227/2020 del 14 settembre si è concluso il procedimento di cancellazione d'ufficio per 20 posizioni		
	Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione		100	Procedimento di cancellazione ex 2190 cc: avvio per 59 posizioni, società con partita iva cessata e fallimento chiuso, invio PEC agli ex curatori per posizioni con fallimento chiuso ex art 118 commi 1, punti 3 e 4 della LF. Delle 59 posizioni, numero 12 cancellate su istanza di parte e numero 47 d'ufficio (provvedimento finale di cancellazione determina n. 292 del 20/10/2020, notificata mezzo pec agli ex curatori che non hanno presentato opposizione). Procedimento di cancellazione ex DPR 247/2004: avvio per 43 posizioni. Per un totale di 34 posizioni procedimento concluso di cui numero 33 società di persona ed numero 1 impresa individuale. Procedimento concluso con determina n. 432 del 28/12/2020 per l'impresa individuale; per le 33 società il provvedimento non è stato adottato perchè l'art 40 del D.L. n. 76 del 16 luglio 2020, convertito in L. n. 120 dell'11 settembre 2020 recante "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", prevede che prima della cancellazione sia consultata la banca dati dell'agenzia del territorio per la quale Unioncamere Nazionale ha chiesto una convenzione a livello nazionale (non ancora conclusa alla fine dell'anno). Sentito il Conservatore è stato concordato di predisporre il tutto e di fare mail per informare che il procedimento era concluso anche per queste 33 posizioni. Procedimento di cancellazione ex2490 ultimo comma CC: Avvio per 15 posizioni di cui; adozione determina finale determina n. 327 del 05/11/2020 di cui n. 10 cancellate d'ufficio, 3 sospese e 1 con richiesta di interruzione procedimento. Totale 104 = 59+34+11		
	Organizzazione e promozione servizio rilascio dispositivi digitali su Viareggio entro luglio (AGGIORNAMENTO SITO)		100	Il servizio del rilascio dei dispositivi digitali su Viareggio è stato realizzato e organizzato anche in base alle nuove esigenze e necessità derivanti dalle chiusure covid.		

	1 azione per sensibilizzare su gli strumenti digitali di identità digitale spid e token evoluto		100	Promozione telefonica e mail agli utenti in modo puntuale dello SPID per l'accesso al cassetto dell'imprenditore e ai portali altri Enti in epoca covid, assistenza puntuale per il rilascio dello stesso.		
	Aumento nel 2020 della percentuale di apertura dei cassetto digitali delle imprese sul totale delle imprese registrate della provincia di Lucca rispetto alla percentuale rilevata nel 2019		100	La percentuale raggiunta nel 2020 non si è incrementata come avremmo voluto causa chiusura sportelli per il Covid per cui non abbiamo potuto procedere all'apertura del cassetto al momento del rilascio della firma, ma è stato registrato comunque un incremento delle imprese aderenti rispetto a quelle registrate poiché nel primo lock down per molti era il modo più semplice per ricevere una visura I dati del 2020 confrontati con il 2019 sono i seguenti: Anno 2020 - tot imprese aderenti cassetto digitale al 31/12/2020 n.5.283 /tot imprese registrate al 31/12/2020 - 42506 pari a 12.4 % delle registrate Anno 2019 - tot imprese aderenti al cassetto digitale 31/12/2019 n.3624 /tot imprese registrate al 31/12/2019 - 42714 pari a 8,1 % delle registrate Attività: La CCAA ha aderito e partecipato alle diverse iniziative di IC per promuovere il cassetto digitale anche in periodo Covid: varie mail programmate alle imprese della provincia. Pubblicità del cassetto digitale come strumento per verificare l'avvenuto adempimento e Pec. Aggiornamento sito con banner dedicati		
RPP	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio del sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web		100	In data 31 marzo è avvenuto il rilascio sul software cert'ò dell'implementazione riguardante la stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine. Effettuate le prove e gli interventi correttivi con la collaborazione di Infocamere in data 10/04/2020 è stato effettuato l'aggiornamento del sito web. 0		
11	RIORGANIZZAZIONE - BENESSERE ORGANIZZATIVO - MIGLIORAMENTO EFFICIENZA GESTIONE E PROMOZIONE RISORSE UMANE	Personale, Programmazione e controllo	100%		11.872,04	11.872,04
RPP	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva al gruppo di lavoro tra le Camere di Commercio: report finale.		NC	Non ci sono state riunioni del gruppo di lavoro, pertanto l'attività non è stata svolta		
	attività di formazione per tutte le unità dell'ufficio: condivisione delle conoscenze su tutti i processi riguardanti le attività dell'ufficio.		100	L'attività di formazione è stata avviata dall'inizio dell'anno ed è continuata nel corso di tutto l'anno, affrontando tutte le tematiche che a mano a mano si sono presentate e svolgendo l'attività cercando la massima condivisione delle conoscenze. Ovviamente nell'organizzazione dell'ufficio esistono dei processi che vengono materialmente gestiti in prima persona da una o 2 colleghe ma, comunque anche su queste tematiche, abbiamo realizzato il coinvolgimento di tutte e 3 le unità almeno sulle scelte generali e sulle problematiche che si sono presentate nel tempo.		
	avvio della formazione sulle tematiche di Programmazione e controllo entro dicembre		100	L'attività formativa sulle tematiche della Programmazione è iniziata con l'avvio del processo di programmazione delle attività 2021 dal settembre 2020 ed ha riguardato in particolare la predisposizione della RPP con tutte le nuove tabelle dati create in base alle linee guida di Unioncamere, la richiesta/raccolta/definizione delle proposte progettuali e la collaborazione alla predisposizione della nuova sezione sulla intranet camerale sia partecipando alle riunioni meet che testando le funzionalità della sezione e suggerendo miglioramenti/modifiche.		
	Gruweb: chiusura archivi 2019 su Galileo e trasferimento in Gruweb entro marzo. Formazione di tutto il personale per utilizzo nuova piattaforma entro dicembre Revisione intranet ed allineamento delle 2 piattaforme		100	Nel mese di febbraio 2020 sono stati chiusi gli archivi 2019 su Galileo e trasferiti in Gruweb. Durante l'anno, in maniera continua, sono state affrontate varie problematiche nella gestione del nuovo sistema che hanno richiesto numerosi confronti con la società Umbracocontrol. E' stato inoltre completato il lavoro preparatorio (gestione flussi delle responsabilità e organigramma) per poter realizzare la gestione in autonomia dei dipendenti, delle richieste di ferie e permessi tramite Gruweb. Al termine del lavoro abbiamo preso atto della notevole complessità di gestione delle suddette richieste in Gruweb e dopo un confronto con il Dirigente è stato deciso di continuare la gestione delle richieste tramite la intranet perchè considerata meno complessa, pertanto non si è proceduto alla formazione del personale. In ogni caso tutto il lavoro preparatorio necessario all'attivazione delle richieste in gruweb è stato svolto dall'ufficio, ma a seguito della sperimentazione delle stesse è stato ritenuto più opportuno e semplice proseguire con la intranet.		
	CCNL - realizzazione progressioni orizzontali entro i termini stabiliti;		100	La progressione 2020 è stata realizzata nei termini		
	CCNL - proposta di revisione delle indennità di responsabilità entro aprile		100	06-apr-20		
	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione		100	in data 17 febbraio si è svolto l'incontro con tutto il personale per la presentazione del nuovo SMVP adottato nell'ottobre 2019		
	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale		100	Tutti i percorsi formativi sono stati gestiti in maniera centralizzata dall'ufficio. Sono stati attivati: n. 20 percorsi formativi di Infocamere per n. 178 partecipanti n. 8 percorsi formativi "esterni" per 191 partecipanti n. 25 percorsi formativi di Unioncamere per 167 partecipanti. Si rinvia al report allegato per il dettaglio dei percorsi formativi e delle ore di formazione fruite dal personale e gestite centralmente dall'ufficio.		
	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione legge 104/92 (report finale con dettaglio tipologie)		100	tutte le rilevazioni sono state concluse nei termini		
	attivazione accordi di smart working per il 100% del personale camerale		100	Dal mese di marzo sono stati attivati i contratti di sw per il 100% del personale non dirigente e dal mese di aprile per i quattro tirocinanti presenti nel 2020.		
	monitoraggio attività svolte in modalità smart working mediante raccolta reportistica		100	L'attività di monitoraggio e raccolta dei report sulle attività svolte in sw avviene regolarmente dal mese di marzo. Tutti i dipendenti inoltrano ai propri superiori e all'ufficio Personale, settimanalmente, un report dettagliato delle attività svolte. Nel mese di novembre l'ufficio ha predisposto un nuovo modello per il monitoraggio che prevede la distinzione tra attività progettuale e ordinaria, che è stato diffuso a tutto il personale. L'ufficio provvede alla raccolta sistematica dei report ed ai necessari e numerosi solleciti ai colleghi inadempienti. I report si trovano in personal/lavoro flessibile/lavoro agile/smartworking covid/attivazione smart working		

	gestione straordinaria relativa a: ferie residue, congedi parentali, permessi L. 104, aggiornamento manuale su grueweb della gestione presenze di tutto il personale		100	Tutta l'attività relativa alla gestione del personale a partire dal mese di marzo è divenuta particolarmente complessa a fronte dell'intensissimo succedersi di nuove normative legate alla situazione di emergenza epidemiologica. E' stato ed è tutt'ora necessario un impegno straordinario da parte di tutte le unità dell'ufficio per la gestione del personale in questo periodo di emergenza in quanto il carico di lavoro è aumentato considerevolmente.		
	supporto alla dirigenza nell'analisi/studio di tutti i DPCM; DL; Ordinanze prefettizie; Circolari Funzione pubblica, Ordinanze regionali.... e relativa applicazione nell'Ente - report su attività svolte		100	L'attività di supporto alla dirigenza sulla normativa COVID è stata particolarmente impegnativa. Sono stati approfonditi tutti i DPCM emanati dal Governo, le ordinanze ministeriali, prefettizie, della Funzione pubblica, regionali, le indicazioni e le note di Unioncamere ecc.... e dopo i necessari confronti con la dirigenza sono stati adottati ben 19 ordini di servizio in tema COVID nel periodo marzo-dicembre 2020. L'ufficio ha predisposto la prima bozza di Protocollo sicurezza della Camera, approfondendo la relativa normativa sul tema. Lo scambio e il supporto alla dirigenza è stato costante e molto intenso ed ha impegnato il personale dell'ufficio ben oltre l'ordinario orario di ufficio, e spesso anche nei giorni festivi.		
	invio tempestivo di tutte le comunicazioni richieste circa l'applicazione delle disposizioni normative a organi istituzionali (Ministero, Prefettura...)		100	1) Prefettura di Lucca - Emergenza Epidemiologica da COVID 19 - Monitoraggio per l'attuazione delle misure organizzative e di contenimento da parte delle Amministrazioni competenti - Invio risposta in data 25/03/2020 con protocollo n. 6666/2020; 2) Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento della Funzione Pubblica - Applicazione Direttiva n. 1/2020 della Presidenza del Consiglio dei Ministri in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID 19 nella PA - Invio risposta il 03/03/2020 a protocollo.dfp@mailbox.governo.it; 3) OS.FP.CGIL di Lucca stessa richiesta del Ministero di cui al punto 2 - invio risposta il 25/03/2020 con protoc. 6667/2020; 4) Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento della Funzione Pubblica - Monitoraggio Smart Working Rilevazione 1° quadrimestre 2020 - Invio rilevazione on line mediante il portale il 19/06/2020; 5) Monitoraggio Smart Working Rilevazione 2° quadrimestre 2020 - Invio relazione o line mediante il portale il 15/10/2020		
	supporto alla dirigenza per la riorganizzazione delle modalità lavorative al rientro del personale dallo smart working - report finale		100	Nel corso dell'anno a fronte delle numerose e continue modifiche normative si è reso necessario intervenire frequentemente sugli aspetti organizzativi della Camera ed in particolare sulla frequenza e modalità di rientro in sede per lo svolgimento dell'attività lavorativa. Dopo i necessari confronti con la dirigenza, sono stati adottati ben 19 ordini di servizio in tema COVID nel periodo marzo-dicembre 2020 sul tema della riorganizzazione attività lavorativa. Molto dispendioso è stato anche il supporto a tutti i colleghi su queste tematiche, mediante telefonate, mail e riunioni meet.		
12	COMUNICAZIONE E LA SUA STRATEGIA	Segreteria, Relazione esterne	100%		9.309,20	9.309,20
RPP	progetto aggiornamento intranet con evidenziati servizi/procedure che possono essere digitalizzate (richieste auto, programmazione camerale (progetti e loro rendicontazione), integrazione dei calendari con google calendar entro marzo 2020		100	27/03/2020		
RPP	progetto dei servizi on line attivabili (richiesta patrocinio, richiesta sale, pagamento on line, automatismi con gedoc pe le richieste on line, procedimento di sgravio Diritto annuale, gestione domanda ed esito esame mediatori immobiliari, pagamento sanzioni, richieste per partecipazione evento Desco (espositori - sponsor - eventi - partecipazione contest) entro marzo 2020		100	27 marzo: inviata mail con progetto. Realizzati tutti i servizi, vedi dettaglio nella rilevazione febbraio 2021		
RPP	Predisposizione atto per il Dirigente per l'adozione della Social Media Policy camerale e per il Desco entro febbraio 2020		100	26/2/2020 - Comunicazione di Giunta n. 16		
RPP	Realizzazione aggiornamento della Intranet, ed in particolare collegamento con la piattaforma lcsuite (Google mail + altre app) già attivata da Infocamere per tutto il personale camerale, e realizzazione nuova funzionalità Programmazione, per l'inserimento e la rendicontazione obiettivi, progetti e procedure trasversali, utili anche in fase di predisposizione della RPP. Realizzazione e inizio fase di test, in particolare per la nuova funzione Programmazione entro settembre.		100	23-set-20		
RPP	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 150 uscite (notizie pubblicate sul sito web + post sulla pagina social + promozione eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa + Comunicati stampa) entro il 31 dicembre 2020		100	> 150 uscite (vedi dettaglio nella rilevazione feb 2021		
RPP	Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposizione del piano di comunicazione integrata (campagna ADV, sito web e pagine social, cartelloni presso l'Aeroporto di Pisa, distribuzione materiale) corredato da costi e tempistica entro il 30 maggio 2020.		100	22-mag-20		
RPP	presentazione ufficiale alla stampa e agli stakeholder del nuovo sito web puccinlands.it e sua promozione on line entro luglio 2020		100	24-lug-20		
RPP	costituzione della Commissione di coordinamento e promozione del brand The lands of Giacomo Puccini e suo insediamento entro settembre 2020		100	Vista la situazione emergenziale dovuta alla pandemia da Covid19, non è stato possibile la costituzione della Commissione. La Commissione avrebbe dovuto dare indicazioni per poter procedere con la pianificazione delle attività promozionali. A causa della pandemia tutte le attività di programmazione culturale, turistica, economica legate al marketing territoriale sono state sospese e vi è una totale incertezza su come procedere. Alla luce di ciò le indicazioni di Lucca Promos, nella persona del Direttore e dell'Amministratore unico, che si sono a loro volta confrontati con il SG e il Presidente della CCIAA di Lucca, hanno deciso di sospendere per il 2020 l'idea di costituire una commissione di stakeholder, e di rinviarla a data da destinare. Sono state fatte altre operazioni per coinvolgere sempre di più tutti gli stakeholder, con promozione del brand, diffusione dei banner ed invito a pubblicarlo sui propri siti, coinvolgimento per verifica delle informazioni presenti sul sito al fine di mantenerli sempre aggiornati		

13	GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE. LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE	trasversale	96,00%		3.144,92	3.019,12	
RPP	Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato		87	Nel corso dell'anno sono stati monitorati gli standard di qualità dei servizi definiti nella Carta dei servizi. Il risultato conseguito a fine anno è pari al 100% (allegato n. 1). Sono state anche monitorate le 6 procedure/procedimenti a valenza trasversale ritenute essenziale per l'Ente. Alcune di queste sono state fortemente penalizzate dalla situazione contingente legata alla procedura di accorpamento o alla situazione di emergenza epidemiologica. Ad esempio la procedura sulla programmazione delle attività dell'Ente ha subito dei ritardi a causa dell'assenza di organi dal mese di settembre che non ha permesso l'adozione degli atti nei tempi previsti (i ritardi sulla tempistica predefinita si sono infatti verificati solo nella parte finale della procedura specificamente dedicata all'adozione degli atti di programmazione 2021 da parte degli organi camerali). Anche la procedura relativa alla Corretta gestione degli archivi camerali ha subito dei forti ritardi a causa della pandemia e in particolare ai tempi necessari alla sanificazione dei locali dell'archivio e alla forte limitazione degli accessi ad esso. Pertanto, la rilevazione dei risultati ha evidenziato complessivamente una percentuale di raggiungimento pari al 74.23%			
RPP	Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati		100	Nel corso dell'anno si sono svolte numerose indagini (Osservatorio strutture e servizi, Osservatorio Bilanci, Kronos-Mappatura dei processi; Prefettura di Lucca-COVID19-Monitoraggio attuazione misure organizzative e di contenimento da parte delle PA, Funzione Pubblica - Monitoraggio Smart Working Rilevazione 1° e 2° quadrimestre 2020 ecc...) e tutte sono state completate nei termini richiesti dai vari soggetti coordinatori grazie al costante e tempestivo impegno dell'intera struttura camerale che viene coinvolta nelle fasi di estrazione dei dati.			
RPP	Relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione		100	realizzato si rinvia alla relazione della Responsabile per la trasparenza			
	Individuazione dei trattamenti a maggior rischio e definizione regole per la corretta fascicolazione entro luglio		100	I trattamenti sono stati raggruppati per tipologia di dati trattati. E' stata fatta la Valutazione del rischio Impatto ed è emerso che non ci sono trattamenti ad alto rischio, ma che sono tutti a basso rischio. La corretta fascicolazione nel caso dovessero emergere trattamenti ad alto rischio sarà individuata con l'adozione del nuovo Manuale di Gestione documentale e del nuovo titolare. L'attività è stata fatta entro il mese di luglio, così come previsto.			
	Monitoraggio sulla corretta fascicolazione dei trattamenti individuati - report finale (a cura dell'ufficio Protocollo)		NC	Non essendo stati individuati trattamenti ad alto rischio non è emersa la necessità della verifica della corretta fascicolazione.			
	Definizione di una procedura di data breach entro luglio		85	In tema di privacy è stata svolta la verifica della procedura di Data Breach ed entro il mese di luglio è stato predisposto un primo atto. Sono state necessarie, però, ulteriori verifiche e approfondimenti sul tema che hanno portato all'adozione dell'atto con determina del SG n. 230 soltanto in data 14/9/2020, facendo registrare, pertanto un ritardo di circa 45 giorni rispetto alla tempistica prevista.			
RPP	Partecipazione di almeno 80% del personale agli incontri in materia di security awareness entro ottobre		100	In data 26 ottobre sono stati invitati tutti i colleghi a partecipare ad un percorso formativo a distanza predisposto dalla Poste Italiane e disponibile su web, sul tema Privacy. Il 92,59% dei colleghi ha svolto la suddetta attività formativa.			
	Monitoraggio sulla corretta applicazione della procedura data breach entro dicembre (a cura del DPO)		100	La procedura del Data Breach è stata adottata coinvolgendo sempre il DPO ed ottenendo la sua approvazione.			
14	RIORGANIZZAZIONE ENTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19	trasversale	100%		22.172,57	22.172,57	
RPP	attivazione dello smart working per il 100% del personale non dirigenziale mediante la sottoscrizione di singoli accordi contrattuali per i periodi di volta in volta obbligatori e/o ritenuti utili		100	Dal mese di marzo sono stati attivati i contratti di sw per il 100% del personale non dirigente e dal mese di aprile per i quattro tirocinanti presenti nel 2020. Tutta l'attività relativa alla gestione del personale a partire dal mese di marzo è divenuta particolarmente complessa a fronte dell'intensissimo succedersi di nuove normative legate alla situazione di emergenza epidemiologica. Dopo i necessari approfondimenti di tutti i DPCM emanati dal Governo, le ordinanze ministeriali, prefettizie, della Funzione pubblica, regionali, le indicazioni e le note di Unioncamere ecc... e dopo i necessari confronti interni, sono stati adottati ben 20 ordini di servizio in tema COVID nel periodo marzo-dicembre 2020.			
RPP	monitoraggio settimanale delle attività svolte in smart working mediante elaborazione della relativa reportistica da parte di ciascun dipendente		100	Ogni settimana tutti i dipendenti hanno elaborato e continuano tutt'ora ad elaborare stante il perdurare dell'emergenza epidemiologica, un report dettagliato delle attività svolte da remoto, che viene inoltrato ai propri superiori e all'ufficio Personale che provvede alla conservazione sistematica dei report. Nel mese di novembre l'ufficio Personale ha predisposto un nuovo modello per il monitoraggio che prevede la distinzione tra attività progettuale e ordinaria, che è stato diffuso a tutto il personale.			
RPP	Adozione del Protocollo anticontagio previa condivisione con le organizzazioni sindacali		100	In data 22 maggio è stato predisposto il Protocollo anticontagio della CCIAA di Lucca, preventivamente condiviso con le organizzazioni sindacali e con il Responsabile della sicurezza. Nel corso dell'anno è stato oggetto di 9 aggiornamenti al fine di adeguarlo alla normativa in continua evoluzione, sempre con la preventiva condivisione con le organizzazioni sindacali. Tutte le misure previste dal Protocollo sono state applicate all'interno della Camera.			
RPP	sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di smart working, definizione di una ipotesi di modello organizzativo che consenta in modo proficuo di continuare con il suo utilizzo anche al termine del periodo di emergenza.		NC	Il periodo di emergenza epidemiologica è stato prorogato fino al 31 luglio 2021, pertanto nel corso dell'anno è proseguita l'organizzazione lavorativa "emergenziale" e molto dinamica in grado di adattarsi ai continui cambiamenti di colore della nostra regione. Il personale ha risposto molto positivamente alla dinamicità richiesta garantendo con la solita accuratezza e puntualità i servizi camerali. La definizione di un modello organizzativo più stabile è stata rinviata al termine del periodo emergenziale.			
TOTALE RISORSE DESTINATE - ANNO 2020			99,17		92.236,50	91.797,34	