

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2019

dicembre 2018

in conformità al
D.P.C.M. 18 settembre 2012



1182

Camera di Commercio
Lucca



PIRA: Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

Il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, previsto dall'art. 19 del D. Lgs. 31 maggio 2011 n. 91, illustra il contenuto dei programmi di spesa, espone informazioni sintetiche sui principali obiettivi da realizzare con riferimento agli stessi programmi del bilancio per il triennio della programmazione finanziaria e contiene gli indicatori individuati per quantificare tali obiettivi.

Tale documento costituisce un allegato al Preventivo Economico.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, tenendo conto delle funzioni assegnate alle Camere di Commercio dalla L. 580/1993, ha individuato, tra quelle definite per lo Stato, le specifiche missioni riferite alle Camere di Commercio e, all'interno delle stesse, i programmi che più rappresentano le attività svolte dagli enti camerali. Le missioni rappresentano le funzioni principali definite in base allo scopo principale dell'amministrazione, mentre i programmi sono aggregati omogenei di attività realizzate dall'amministrazione per il perseguimento delle finalità individuate nell'ambito di ciascuna missione.

Per ogni programma di spesa, il PIRA fornisce una descrizione sintetica dei principali obiettivi da realizzare e, per ciascuno di essi, definisce:

- i centri di responsabilità, ovvero le aree organizzative coinvolte nella realizzazione di ciascun obiettivo;
- gli indicatori che ne consentono la misurazione, con l'esplicitazione dei target, dell'ultimo valore consuntivo disponibile, dell'algoritmo di calcolo, della tipologia, dell'unità di misura e della fonte dati;
- le risorse da utilizzare per la realizzazione.

Il sistema di obiettivi e indicatori del presente Piano sarà coerente e si raccorderà con i contenuti del Piano della performance, in linea con quanto previsto dal D. Lgs. 91/2011 e dalla delibera ANAC n. 6/2013 secondo la quale "gli obiettivi, gli indicatori e i target contenuti nel Piano della performance devono essere coerenti con quanto previsto dai documenti contabili e, in particolare, con quanto disposto dal D. Lgs. n. 91/2011 e dal D.P.C.M. del 18 settembre 2012".

Come noto nel mese di novembre 2016, con la definitiva approvazione e pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto Legislativo n. 219/2016, si è completato il quadro normativo 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 Decreto ministeriale, oltre a confermare le circoscrizioni territoriali già costituitesi secondo i principi della riforma (art. 1, comma 2), ha stabilito l'istituzione delle Camere di Commercio indicate nel relativo allegato B, mediante accorpamento di quelle preesistenti ed ha disposto, per ciascuna nuova Camera dell'allegato B: denominazione, sede legale e sedi secondarie, con contestuale nomina del commissario ad acta per ciascun procedimento di accorpamento (art. 1, comma 3). Le nuove Camere di commercio previste nell'allegato B sono costituite a decorrere dalla data di insediamento dei relativi nuovi Consigli camerali, le cui procedure di costituzione devono essere avviate da ciascun commissario entro 120 dall'entrata in vigore del Decreto (19 settembre 2017).

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; il commissario ad acta è la Dr.ssa Cristina Martelli, Segretario Generale della Camera di commercio di Pisa. Attualmente si è in attesa della decisione del Consiglio di Stato sul ricorso presentato dalla Camera di Commercio Massa-Carrara avverso la procedura di accorpamento.

Il presente documento, illustra il contenuto di ciascun programma di spesa, espone le informazioni sintetiche relative ai principali obiettivi strategici da realizzare con riferimento agli stessi programmi del bilancio e contiene gli indicatori individuati per quantificare gli obiettivi, riferiti ad un periodo temporale di un solo anno, il 2019, in considerazione dell'imminente realizzazione del suddetto accorpamento.

Relativamente alle risorse da utilizzare per la realizzazione di ciascun obiettivo, l'ente ha determinato gli oneri per interventi economici che si prevede di sostenere, nell'esercizio successivo, per lo svolgimento delle attività necessarie al conseguimento dell'obiettivo stesso.

Il format utilizzato per la predisposizione del documento è quello comune predisposto da Unioncamere.

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese	012 Regolazione dei mercati	016 Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 <u>Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.</u>	004 <u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u>	005 <u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u>
Obiettivi	<p>011-005-001 ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio. (PROGETTO 1B0101)</p> <p>011-005-002 RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI (PROGETTO 2D0101)</p> <p>011-005-003 FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)</p> <p>011-005-004 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)</p> <p>011-005-005 LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'Ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders. (PROGETTO 3E7101)</p>	<p>012-004-001 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. (PROGETTO 1D7101)</p> <p>012-004-002 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.). (PROGETTO 1E0101)</p> <p>012-004-003 SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese. (PROGETTO 1F0101)</p> <p>012-004-004 MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA (PROGETTO 2A0101)</p> <p>012-004-005 RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO (PROGETTO 2B0101)</p> <p>012-004-006 FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)</p>	<p>016-005-001 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)</p>

032

Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni.

002 Indirizzo politico

003 Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza.

033

Fondi da ripartire

001 Fondi da assegnare

002 Fondi di riserve speciali

032-002-001 ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE (PROGETTO 3B0101 - 3B0102)

032-003-001 RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE. (PROGETTO 3A0102)

032-002-002 TRASPARENZA. (PROGETTO 3D0101)

032-003-002 GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA. (PROGETTO 3C0102 - 3C0103 - 3C0104 - 3C0105)

032-003-003 INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PROGETTO 3F0101 - 3F0102)

Missione	011 - Competitività delle imprese
Programma	005 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo

Obiettivo	Titolo	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio. (PROGETTO 1B0101)				
	Descrizione	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. 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). Sarà assicurato il supporto agli organi camerale 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.				
	Arco temporale realizzazione	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato				
	Risorse finanziarie 2019	€ 3.000,00				
Nr indicatori associati 2						
Indicatore	Ideaione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche con riferimento ad un'area corrispondente a quella delle camere in fase di accorpamento.					
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'attività a sostegno delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	report	report
Indicatore	Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.					
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'attività a sostegno delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo	report

Obiettivo	Titolo	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI (PROGETTO 2D0101)
	Descrizione	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. 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. 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 programmatica e di coordinamento organizzativo. 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.
	Arco temporale realizzazione	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
Risorse finanziarie 2019		€ 6.500,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche					
Cosa misura	Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	i progetti approvati sono tutti gestiti nel rispetto dei termini previsti	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 2C0108)
	Descrizione	In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate. 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: - 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 struttura e revisione portfolio servizi, potenziamento collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos 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. 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. 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.
	Arco temporale realizzazione	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese
Risorse finanziarie 2019		€ 411.000,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso					
Cosa misura	Capacità di gestione del PTL					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Regolare funzionamento del complesso	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso

Indicatore	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.					
Cosa misura	Capacità di favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La Camera e Lucca In Tec attivano 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, attivato lo Sportello di primo orientamento e il servizio di assistenza ai processi di innovazione	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.

Indicatore	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.					
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.

Indicatore	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.					
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)
	Descrizione	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.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione
	Risorse finanziarie 2019	€ 340.000,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	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.					
Cosa misura	Capacità di valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Nell'ambito di Lubec 2018 la Camera ha partecipato, con il Polo tecnologico Lucchese, a Createch (maratona di creatività); Hackaton sul tema agroalimentare; con il MuSA ha coordinato il laboratorio "Digital 4 culture" organizzato da Lubec. In corso di realizzazione "Il Desco 2018".	realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.

Indicatore	Fondazione Puccini - gestione					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	I risultati ottenuti presentano un andamento crescente nel corso degli anni	report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	report sulla gestione e sui risultati ottenuti.

Indicatore	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il programma di attività è regolarmente svolto	realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.

Indicatore	Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.					
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Le attività di marketing e turismo si esprimono attraverso la consueta sinergia con Lucca Promos. Il programma di attività definito dalla Giunta è in corso di realizzazione	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	realizzazione delle azioni programmate.

Obiettivo	Titolo	LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'Ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders. (PROGETTO 3E7101)
	Descrizione	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. 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.).
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.
	Risorse finanziarie 2019	€ 20.000 + € 5.000 di investimenti
Nr indicatori associati 1		

Indicatore	Definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione					
Cosa misura	Capacità di promuovere una cultura della comunicazione interna ed esterna					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	La comunicazione sui siti camerali e sui social networks – CCIAA, Il Desco, Lucca Promos, Lucca Imprese e il sito e i social del Puccini Museum – è gestiti in maniera integrata con la programmazione di contenuti, di redazionali e di attività di pubblicazione	Definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione	Definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione

Missione	012 - Regolazione dei mercati
Programma	004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

Obiettivo	Titolo	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. (PROGETTO 1D7101)
	Descrizione	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 camerale, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. 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.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato
Risorse finanziarie 2019		€ 31.550,00

Nr indicatori associati **2**

Indicatore	Diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie					
Cosa misura	Capacità di diffusione della cultura della mediazione e degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	realizzata 1 campagna in tema di accertamento dell'intervento su usucapione di beni immobili.	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione

Indicatore	Monitoraggio qualità del servizio					
Cosa misura	Capacità di mantenere alta la qualità del servizio					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	indagine di customer satisfaction	numero	indagine di customer satisfaction	Al settembre 2018 il voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale è risultato pari a 4,86. Ha raggiunto la valutazione massima il voto espresso relativo al gradimento del mediatore, pari a 5.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.

Obiettivo	Titolo	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.). (PROGETTO 1E0101)
	Descrizione	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. 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.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato
Risorse finanziarie 2019		€ 2.000,00

Nr indicatori associati **2**

Indicatore	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato					
Cosa misura	Capacità di attuare il piano dei controlli					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	sono in corso le iniziative previste dal piano di vigilanza locale per l'anno 2017 e dalla convenzione sottoscritta dall'Ente e Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.

Indicatore	Realizzazione azioni a tutela della legalità					
Cosa misura	L'azione di vigilanza sul mercato					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	realizzato un percorso di educazione rivolto alle scuole superiori per l'affermazione della cultura della legalità, con particolare riferimento all'economia.	Realizzazione azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni	Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.

Obiettivo	Titolo	SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese. (PROGETTO 1F0101)
	Descrizione	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. 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. 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).
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato
Risorse finanziarie 2019		€ 2.000,00

Nr indicatori associati **1**

Indicatore	Sportello legalità per le imprese					
Cosa misura	Capacità 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.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	Sportello legalità operativo e monitorato	Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	Iniziativa per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa

Obiettivo	Titolo	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA (PROGETTO 2A0101)
	Descrizione	<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>
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità Risorse finanziarie 2019	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato € 0,00

Nr indicatori associati **3**

Indicatore	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)					
Cosa misura	qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	numero		Banca dati Infocamere	2,1 gg.	> 5 giorni	> 5 giorni
Indicatore	Monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza					
Cosa misura	Verifica l'efficacia delle azioni formative verso l'utenza					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	durata media sospensione domande/denunce al RI (incluse domande artigiane) è pari a 7,9 gg. Pratiche che subiscono una sospensione 26,22%. Tempo medio sospensione in diminuzione: 2,1%.	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).
Indicatore	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza					
Cosa misura	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	—	—	Realizzazione iniziative di informazione assistita per l'utenza del RI allo scopo di agevolare l'assolvimento di adempimenti semplici/ricorrenti.

Obiettivo	Titolo	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO (PROGETTO 2B0101)				
	Descrizione	<p>Le Camere gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica in ambito nazionale e 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, l'obiettivo 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 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 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 PA, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati 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 può proporsi come soggetto promotore 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 RI 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>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato				
	Risorse finanziarie 2019	€ 9.800,00				
Nr indicatori associati 3						
Indicatore	Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec					
Cosa misura	Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec,					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzate n. 4 azioni di promozione	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID.	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID/altre forme di accesso e sottoscrizione digitale.
Indicatore	Sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.					
Cosa misura	Capacità di sviluppare, da un lato la qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra di ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Trasmissione alla Guardia di finanza dati su imprese che omettono il deposito del bilancio e sui trasferimenti sede; Sperimentazione, unica camera in Toscana, condivisione comunicazioni al SUAP di Lucca da parte degli utenti che utilizzano la procedura SCIA in comunica.	Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni	Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni
Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio					
Cosa misura	qualità dei dati del Registro imprese					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Progettazione ed attuazione dei primi controlli	ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento.	Azioni di promozione degli output del Registro delle Imprese (ad es., cassetto digitale dell'imprenditore)

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)
	Descrizione	<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. 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 struttura e revisione portfolio servizi, potenziamento 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>
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.
Risorse finanziarie 2019	€ 214.000,00	

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso					
Cosa misura	Capacità di gestione del PTL					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Regolare funzionamento del complesso	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
Indicatore	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.					
Cosa misura	Capacità di favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La Camera e Lucca In Tec attivano 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, attivato lo Sportello di primo orientamento e il servizio di assistenza ai processi di innovazione	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
Indicatore	Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.					
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.

Indicatore	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.					
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.

Indicatore						
Cosa misura						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione. Si segnala la partecipazione alla Fiera dell'Artigianato (FI), al Salone del Gusto alla Fiera Internazionale dell'Artigianato di Milano e alla realizzazione de Il Desco 2016	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.

Missione	016 - Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 - Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)
	Descrizione	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.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione.
	Risorse finanziarie 2019	€ 370.000,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	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.
------------	---

Cosa misura	Capacità di valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari
-------------	---

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Nell'ambito di Lubec 2018 la Camera ha partecipato, con il Polo tecnologico Lucchese, a Createch (maratona di creatività); Hackaton sul tema agroalimentare; con il MuSA ha coordinato il laboratorio "Digital 4 culture" organizzato da Lubec. In corso di realizzazione "Il Desco 2018".	realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.

Indicatore	Fondazione Puccini - gestione
------------	-------------------------------

Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale
-------------	---

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	I risultati ottenuti presentano un andamento crescente nel corso degli anni	report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	report sulla gestione e sui risultati ottenuti.

Indicatore	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
------------	---

Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale
-------------	---

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il programma di attività è regolarmente svolto	realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.

Indicatore	Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.
------------	---

Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale
-------------	---

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Le attività di marketing e turismo si esprimono attraverso la consueta sinergia con Lucca Promos. Il programma di attività definito dalla Giunta è in corso di realizzazione	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	realizzazione delle azioni programmate.

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	002 - Indirizzo politico

Obiettivo	Titolo	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE (PROGETTO 3B0101 - 3B0102)				
	Descrizione	<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> <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.</p>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Segretario generale				
	Risorse finanziarie 2019	0				
Nr indicatori associati		2				

Indicatore	Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale					
Cosa misura	Capacità di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti normativi/organizzativi					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa della realizzazione del processo di accorpamento con altre Camere	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
Indicatore	Indagini di customer satisfaction					
Cosa misura	Capacità di ascolto					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	svolte indagini settoriali	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)

Obiettivo	Titolo	TRASPARENZA. (PROGETTO 3D0101)				
	Descrizione	<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>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Responsabile trasparenza e anticorruzione				
	Risorse finanziarie 2019	€ 0,00				
Nr indicatori associati		1				

Indicatore	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere oggetto di accorpamento.					
Cosa misura	Attuazione adempimenti per la trasparenza e anticorruzione					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	l'OIV ha attestato il rispetto di tutta la normativa sul tema	Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere oggetto di accorpamento.

Missione	032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
----------	--

Programma	004 - Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche
-----------	--

Obiettivo	Titolo	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE. (PROGETTO 3A0102)
	Descrizione	Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. 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. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento 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. 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.
	Arco temporale	Annuale
	Centro di responsabilità	Trasversale
	Risorse finanziarie 2019	€ 0,00

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e avvio al percorso formativo del personale;
-------------------	---

Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa
--------------------	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	gestione modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e quello delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate

Indicatore	Contenimento del costo complessivo del personale del sistema camera
-------------------	---

Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa
--------------------	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali

Indicatore	Riduzione delle spese di funzionamento
-------------------	--

Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa
--------------------	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.

Indicatore	Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere
-------------------	---

Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa
--------------------	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa realizzazione	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camere di Commercio della Toscana	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camere di Commercio della Toscana

Obiettivo	Titolo	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA. (PROGETTO 3C0102 - 3C0103 - 3C0104 - 3C0105)				
	Descrizione	<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>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione				
Risorse finanziarie 2019	€ 0,00					
Nr indicatori associati 4						
Indicatore	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica					
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	monitoraggio costante rispetto ai costi contingentati	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica
Indicatore	sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti					
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivato il sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti
Indicatore	Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali					
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato monitoraggio sulle partecipate	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali
Indicatore	Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero					
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivati tutti gli strumenti al fine di significativi recuperi della riscossione spontanea.	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero

Obiettivo	Titolo	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PROGETTO 3F0101 - 3F0102)				
	Descrizione	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.				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Trasversale				
	Risorse finanziarie 2019	€ 4.000,00				
Nr indicatori associati		1				
Indicatore	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.					
Cosa misura	capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...					
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	da verificare a fine anno	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento