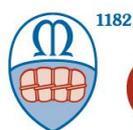


RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2019

Aggiornamento Giugno 2019

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



Camera di Commercio
Lucca



PREMESSA

Il 2018 ha registrato uno stallo nel processo di riforma che, a partire dal 2014, ha coinvolto il sistema camerale. L'iter legislativo si è formalmente concluso con l'emanazione del Decreto del Ministero Sviluppo Economico dell'8 agosto 2017 il quale accoglie sostanzialmente 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 data 4 aprile 2019 è stato emanato da parte del Ministero il decreto di riassetto dei servizi e degli ambiti prioritari di intervento (la c.d. "mappa dei servizi") delle Camere di Commercio. Questa mappa ha il compito di individuare cosa in concreto il sistema camerale è tenuto a fare, rendendo omogeneo sul territorio il paniere di servizi offerti.

Allo stesso tempo, in data 30 aprile, il TAR Lazio, chiamato a giudicare i ricorsi presentati da alcune Camere di Commercio, tra le quali c'è anche la Camera di Commercio di Massa Carrara, ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale.

Il D. Lgs. 219/2016 ha riformulato la possibilità per le Camere di variare la misura del diritto annuale fino ad un massimo del 20% sulla base di programmi e progetti condivisi con la Regione di riferimento ed aventi lo scopo della promozione dello sviluppo economico e dell'organizzazione dei servizi; il Mise, su richiesta di Unioncamere, valutata la rilevanza dei programmi e progetti nel quadro delle politiche strategiche nazionali autorizza l'aumento.

Il D.M. 22 maggio 2017 ha autorizzato per il triennio 2017/2019, quindi, l'incremento del diritto annuale fino al 20%, per i primi progetti presentati dalle Camere di commercio, che riguardano: il programma Industria 4.0; quelli in materia di sviluppo e promozione della cultura del turismo; quelli di internazionalizzazione delle imprese e quelli di alternanza scuola lavoro.

Per il 2018 la Camera di Lucca ha presentato 3 linee di progetto sul tema dell'Impresa 4.0, dell'Alternanza scuola lavoro e della Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo, ottenendo l'autorizzazione all'incremento della misura del diritto annuale per le annualità 2018 e 2019.

Pertanto, la Relazione Previsionale e Programmatica 2019 contiene al proprio interno anche i suddetti progetti.

La Camera di Commercio di Lucca, in linea con gli adempimenti previsti dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (anche noto come riforma Brunetta), ha implementato il proprio **“Ciclo di gestione della performance”** coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

Le fasi principali che compongono il Ciclo di Gestione della Performance, secondo una sequenza logico-temporale sono:

1. Pianificazione strategica,
2. Programmazione e controllo
3. Misurazione e valutazione della performance organizzativa
4. Performance individuale e gestione delle risorse umane
5. Rendicontazione e trasparenza.

Sulla base delle linee di indirizzo esplicitate nell’ambito del Programma Pluriennale 2015 – 2019, documento rientrante nella fase di pianificazione strategica del ciclo di gestione performance, in considerazione dell’evoluzione del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo, i programmi di attività a supporto del conseguimento degli obiettivi strategici dell’Ente, trovano specifica istanza nelle attività e nei progetti che l’amministrazione si impegna a realizzare nel corso del 2019.

La Relazione Previsionale e Programmatica è il documento con cui si realizza il collegamento tra la programmazione pluriennale e la programmazione operativa annuale e, deve essere in grado di illustrare i programmi che si intendono attuare nel corso del 2019, esplicitando i progetti e le attività che strumentalmente si vogliono realizzare per conseguire gli obiettivi strategici dell’Ente, le finalità che si intendono perseguire e le risorse a loro destinate.

Tenuto conto che nel mese di giugno ha avuto luogo la rilevazione semestrale dei risultati, si rende necessario procedere ad un affinamento dei progetti annuali al fine di adeguarli alle mutate condizioni normative e socio economiche.

LA PROGRAMMAZIONE 2019

LA PROGRAMMAZIONE 2019

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

AREA STRATEGICA 1

Competitività del territorio

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 66.500,00 COSTI ESTERNI 2019 € 44.950,00

AREA STRATEGICA 2

Servizi alle imprese

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 1.303.100,00 COSTI ESTERNI 2018 € 1.632.300,00

AREA STRATEGICA 3

Competitività dell'Ente

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 0,00 COSTI ESTERNI 2019 € 24.000,00
di cui investimenti € 100.000,00

TOTALE BUDGET AGGIORNATO 2019

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 1.369.600,00 COSTI ESTERNI 2019 € 1.701.250,00
di cui investimenti € 100.000,00

I PROGETTI 2019

NELL'AMBITO DEGLI OBIETTIVI E PROGRAMMI STRATEGICI 2015 – 2019

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 76.500,00

COSTI ESTERNI 2019 € 38.550,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1A

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 1B

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
5.400,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 1D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
35.550,00	56.500,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1E

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
2.000,00	10.000,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
2.000,00	0,00	0,00	0,00

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2019	€ 44.950,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2019	€ 66.500,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1A

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2019:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2019:	€ 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

Non sono previsti target strategici per il periodo 2018-2019

OBIETTIVO STRATEGICO 1B

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2019: € 5.400,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2019: € 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

1) Ideazione 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.

2) 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.

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1B	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
Progetto 1B0101	Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
CdC	C209 Studi e Statistica
Descrizione del progetto	<p>1) Arricchimento informativo della Relazione annuale sulla situazione economica provinciale per la redazione della Relazione Previsionale e Programmatica, con l'introduzione di informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo ente camerale in previsione dell'accorpamento: ampliamento dell'analisi economico-statistica all'area Lucca-Pisa-Massa Carrara attraverso l'illustrazione delle caratteristiche economiche dell'area e l'individuazione e integrazione di fonti informative sulle politiche di sviluppo economico.</p> <p>2) Sviluppo di strumenti che permettano di illustrare agli studenti del sistema scolastico provinciale l'economia lucchese mediante nuove forme di diffusione e valorizzazione dell'informazione economica, in particolare attraverso il contatto e il confronto con le esperienze di successo di alcune imprese del territorio.</p> <p>3) 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 2015-2016. Tale programma, di ambito regionale, verte sull'analisi delle destinazioni turistiche per predisporre una "mappa delle opportunità" (attrattori turistici) per valorizzare il ruolo delle imprese nel "ciò che manca". Viene inoltre specializzata l'osservazione economica, per individuare le linee di sviluppo delle destinazioni turistiche, dei prodotti turistici e delle migliori pratiche d'impresa allo scopo di fornire strumenti operativi utili a migliorare il posizionamento competitivo delle imprese. L'Ufficio sarà impegnato nella collaborazione con la P.O. per la realizzazione operativa delle fasi del progetto.</p>

	<p>4) Nel corso del 2019 l'Ufficio intende proseguire il monitoraggio degli andamenti congiunturali delle imprese manifatturiere provinciali già iniziato nel corso del 2018 mediante l'utilizzo della metodologia CAWI e la messa a punto delle fasi di elaborazione dei dati, analisi, commento e diffusione dei risultati. Nel corso del 2018 Si.Camera ha dismesso il portale Starnet (www.starnet.uniocamere.net), si rende pertanto necessario strutturare una sezione dedicata alla diffusione della produzione statistica dell'Ufficio all'interno del sito camerale. Si rende necessaria inoltre una valutazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni economiche relative al territorio di Lucca, Pisa e Massa Carrara.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Revisione e aggiornamento all'anno 2018 dei contenuti delle pubblicazioni "Indicatori statistici della provincia di Lucca" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca", con un ampliamento dell'analisi alle aree limitrofe.
indicatore 1b)	Predisposizione delle parti di competenza dei documenti di programmazione dell'ente con particolare riferimento al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e al Piano delle Performance, secondo quanto raccomandato dall'ANAC nel PNA (nov. 2018) per assicurare maggiore coerenza tra i documenti, e all'aggiornamento della Relazione Previsionale e Programmatica e della Relazione sulla Performance.
indicatore 2a)	Sviluppo e valorizzazione del progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo mediante l'inserimento di n.2 nuove imprese.
indicatore 2b)	Realizzazione di un incontro tra imprenditori aderenti al progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo e un Istituto Scolastico del comprensorio lucchese, secondo il progetto approvato dall'Ufficio Scolastico provinciale nel corso del 2018.
indicatore 3)	Collaborazione con la P.O. per la realizzazione del progetto "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo" e predisposizione di una relazione finale sulle attività svolte.
indicatore 4a)	Realizzazione, elaborazione e analisi dei risultati dell'indagine di monitoraggio sul comparto manifatturiero provinciale nell'anno 2018 e nel primo semestre 2019.
indicatore 4b)	Strutturazione sul sito istituzionale della Camera di Commercio della sezione dedicata alla diffusione della produzione statistica dell'Ufficio. Redazione di un report finale sulle attività svolte.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con questo progetto si intende ampliare l'analisi dell'informazione economica con informazioni utili alla definizione delle politiche di programmazione per l'area della nuova Camera di Commercio. Verrà ampliata la disponibilità e la fruibilità delle informazioni statistico-economiche, anche attraverso la messa a disposizione dei materiali sul sito camerale. Sarà inoltre svolta un'analisi delle destinazioni turistiche e degli attrattori turistici locali all'interno di un progetto nazionale. L'utilizzo di nuove metodologie di raccolta dei dati statistici ridurrà il disturbo alle imprese e migliorerà la qualità dei dati raccolti.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Lo svolgimento delle attività previste dal progetto permetterà di proseguire anche per il 2018 nel monitoraggio dell'economia locale, che sarà arricchita e integrata con l'analisi delle politiche di programmazione economica. L'utilizzo di nuove modalità di rilevazione consentirà una maggiore efficienza nel reperimento delle informazioni statistiche, con una riduzione di costi e tempi di rilevazione, così come del disturbo statistico per le imprese. La diffusione dell'informazione economica potrà trarre beneficio dalla messa a disposizione di quanto prodotto attraverso il sito camerale.</p>

	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'Ufficio assumerà un ruolo sempre più determinante nella realizzazione delle attività previste dal progetto, che impegnerà gli addetti in tutte le attività legate allo svolgimento di indagini statistiche, al reperimento e all'elaborazione dei dati, all'analisi dei risultati, alla predisposizione dei commenti, all'impaginazione dei contenuti per la pubblicazione in formato elettronico sul sito web.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 750 ore di una unità D e di circa 750 ore di una unità C.	
Azione complessa 1B010101	Valorizzazione dell'informazione economica	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	2.400,00	
330042 - Studi, ricerche di mercato e indagini	3.000,00	
TOTALE COSTI	5.400,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.400,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.400,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 1D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2019: € 35.550,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2019: € 56.500,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1D	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA
Progetto 1D7101	Diffusione degli strumenti ADR
CdC	C206 - Arbitrato e Conciliazione
Descrizione del progetto	L'Organismo di mediazione della Camera di commercio di Lucca svolge il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi, pubblici e privati. E' pertanto necessario individuare azioni finalizzate a far conoscere il servizio ed a mantenerne sempre alta la qualità, sia per ciò che riguarda la gestione dell'attività di segreteria, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei mediatori iscritti nel proprio elenco, che attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.
target/risultato atteso	
indicatore 1)	Almeno due iniziative promozionali del servizio di mediazione e conciliazione entro dicembre (es. campagne CRM, FB, sito web, newsletter, eventi).

indicatore 2)	Almeno 9 ore di formazione per mediatori (es. in materia condominiale)
indicatore 3)	Archivio elettronico GEDOC: digitalizzazione ed inserimento di tutti i documenti prodotti nell'ambito delle procedure di mediazione; miglioramento della descrizione dei documenti protocollati in entrata tramite coordinamento con il collega addetto ed eventuale integrazione della descrizione a cura dell'Ufficio (relazione finale)
indicatore 4)	Sperimentazione nei primi sei mesi dell'anno di una nuova modalità di distribuzione e di raccolta delle schede di gradimento: predisposizione nelle sale d'aspetto utilizzate dagli utenti durante gli incontri di mediazione di un punto di distribuzione delle schede di gradimento del servizio, che dovranno essere compilate dall'utenza alla conclusione delle procedure e raccolte in modalità anonima. In caso di riscontro positivo circa la nuova modalità, verrà assunta come definitiva; in caso contrario, si tornerà alle modalità precedenti (relazione a metà anno).
indicatore 5)	Integrazione dell'elenco dei mediatori dell'Organismo di mediazione della CCIAA di Lucca con i mediatori tecnici iscritti nell'elenco della CCIAA di Pisa (verifica disponibilità e requisiti entro febbraio; invio della richiesta al Ministero della giustizia da parte dell'ufficio entro marzo)
indicatore 6)	Verifica della possibilità di iscrizione della Camera di commercio di Lucca nell'elenco degli organismi di formazione tenuto dal Ministero della giustizia ai sensi del DM 180/2010 (relazione finale)
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> La completezza e maggiore accuratezza nella descrizione dei documenti relativi alle procedure di mediazione consentirà di facilitarne il reperimento e di velocizzare il rilascio di copie all'utenza ed ai notai roganti i verbali di accordo. L'integrazione dell'elenco dei mediatori con ingegneri e geometri, che potranno lavorare anche in co-mediazione con i mediatori avvocati, consentirà di offrire all'utenza un servizio ancora più competente e qualificato nella gestione di controversie aventi ad oggetto beni immobili e relative problematiche.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Aumento del livello di specializzazione del servizio di mediazione offerto all'utenza per le controversie in materia condominiale e per quelle aventi ad oggetto beni immobili (divisioni, successioni, compravendite, appalto di lavori edili). Maggior confort per l'utenza nell'espressione del livello di gradimento del servizio di mediazione ricevuto in termini di tempo a disposizione per la compilazione dei questionari e di anonimato. La collaborazione dello stagista alle attività di segreteria consentirà di continuare a gestire le procedure nel rispetto dei termini di legge.</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> mantenere la centralità di ruolo acquisito nel corso degli anni dall'ente camerale nel campo delle ADR con riferimento agli altri organismi presenti sul territorio. In particolare, la costituzione di un organismo di formazione accreditato presso il MiG contribuirebbe ad accrescere il prestigio dell'organismo di mediazione camerale. Potrebbe inoltre aprire la strada a convenzioni con ordini professionali o altri organismi di mediazione per l'aggiornamento professionale di arbitri e mediatori, aumentando la visibilità e creando opportunità di lavoro e reddito per l'ente camerale.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 180 ore per n. 1 unità D; n. 90 ore per n. 1 unità C; n. 480 ore per la stagista.

Azione complessa 1D710101		Diffusione degli strumenti ADR	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
312013 recupero spese postali per mediazione		1.500,00	
313013 - ricavi da pratiche di conciliazione e arbitrato		50.000,00	
313015 - Ricavi da organizzazione corsi		5.000,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		56.500,00	
325054 - Oneri postali e di recapito non contingentati		1.550,00	
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa		4.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale		30.000,00	
TOTALE COSTI	0,00	35.550,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto		56.500,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI		35.550,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	35.550,00		

OBIETTIVO STRATEGICO 1E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2019: € 2.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2019: € 10.000,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1E	Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO ₂ , ecc.).
Progetto 1E0101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.
CdC	C208 - Brevetti e Funzioni ispettive
Descrizione del progetto	<ol style="list-style-type: none"> 1) Le azioni di contrasto della contraffazione saranno indirizzate alla promozione della cultura della Proprietà Industriale con interventi di alfabetizzazione nell'ambito dell'attività di alternanza scuola/lavoro, e alla programmazione di azioni per la diffusione di informazioni sempre nell'ambito di tale attività attività. 2) Il Piano delle Performance per il triennio 2018-2019, approvato con Delibera di Giunta n. 15/2017 del 10/11/2017, inserisce l'attività di vigilanza sul territorio a garanzia della sicurezza dei prodotti, tra gli obiettivi strategici per la legalità e la tutela del mercato. 3) Azioni di sorveglianza rivolta agli strumenti di pesatura con particolare attenzione a quelli ad alta portata; 4) Nell'anno 2019 è previsto il pensionamento sia del responsabile dell'Ufficio che di una unità di categoria C. Questo rende necessario un passaggio di consegne ed una redistribuzione degli incarichi.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Revisione delle pagine web del sito camerale relative alla Proprietà Industriale al fine di migliorare l'informazione sia per gli studenti, in ambito alternanza scuola lavoro, che per il mondo delle imprese e dei consumatori, entro il 30 giugno 2019. Report entro il 31 Luglio.
indicatore 1b)	Predisposizione di una guida sia per il deposito telematico che per il deposito cartaceo presso la CCIAA entro il 30 giugno ed eventuale revisione entro dicembre, da pubblicare sul sito.

Indicatore 2)	Monitoraggio delle azioni 2018 con la rendicontazione da presentare a UN.	
Indicatore 3)	10 Azioni di sorveglianza rivolta agli strumenti di pesatura con particolare attenzione a quelli ad alta portata;	
Indicatore 4)	Passaggio delle consegne all'ufficio da parte del Funzionario responsabile entro il 30 settembre 2019, con report finale.	
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Migliorare le conoscenze degli studenti in materia di Proprietà Industriale, disciplina che di norma non rientra nei piani formativi scolastici. Le azioni di formazione/informazione per una maggiore sensibilità sia dei consumatori che dei distributori in materia di anti-contraffazione. L'attuazione del Piano di Vigilanza nei settori indicati dalla convenzione UN/MISE.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Le attività di formazione ed informazione in materia di Proprietà Industriale e anti-contraffazione migliorano la sensibilità degli operatori economici (imprese, consumatori e studenti) nel contrastare l'illegalità economica. L'incremento delle attività di sorveglianza, ispezione e vigilanza, affiancata o preceduta da azioni di informazione e formazione per gli operatori, avrà un impatto sul sistema economico in termini di maggiore consapevolezza nei confronti della sicurezza dei prodotti.</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> La capacità organizzativa e tecnica degli addetti sarà determinante per consentire all'ufficio di affrontare una complessa fase di transizione verso un'attività di supporto ed assistenza. In particolare sarà necessaria un'attività di formazione per il personale dedicato alla vigilanza su i prodotti indicati nel Piano Annuale concordato da UN e MISE.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: n. 594 ore di n.1 unità di categoria D, n. 633 ore di 1 unità di categoria C (agente metrico), n. 530 ore di 1 unità di categoria C e n. 50 ore di 1 unità di categoria C.	
Azione complessa 1E010101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
311000 - Diritti di segreteria	10.000,00	
TOTALE RICAVI	10.000,00	
330049 oneri per servizi diversi di natura promozionale	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	2.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	2.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

1) Iniziative per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2019: € 2.00,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2019: € 0,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1F	SPORTELLO LEGALITÀ PER LE IMPRESE PER LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ A TUTELA DI CONSUMATORI E IMPRESE.
Progetto 1F0101	Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e confronto con le altre Camere in materia di sanzioni amministrative
CdC C212	Sportello sovraindebitamento e violazioni amministrative
Descrizione del progetto	<p>Proseguirà il confronto con altre Camere in materia di applicazione della L. 689/81 anche alla luce dei lavori che dovrebbero aprirsi presso Unioncamere per la revisione delle Procedure operative e della necessità di procedere alla definizione di modalità organizzative per una adeguata gestione dell'archivio corrente e di deposito.</p> <p>Nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, Ordini professionali e Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura proseguirà l'attività dello sportello di prima informazione in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento (Legge n. 3/2012) e verranno adottate adeguate iniziative per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa alla luce delle previste riforme attuative della Legge delega 155/2017.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a)	Verifica delle posizioni cartacee (dal numero 2240 al numero 3090) relative almeno ai primi 3 anni (2005-2008) disponibili nell'archivio corrente al piano dell'ufficio al fine di procedere alla definizione, anche su applicativo Prosa, delle posizioni che sono state annullate con d.l. 119/2018 o per le quali si è chiuso il fallimento laddove l'ufficio aveva presentato istanza di insinuazione; verifica delle partite pagate relative al ruolo 2018 e al ruolo 2017 e definizione delle relative posizioni: Report finale sulle attività realizzate.
indicatore 1b)	Passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito delle posizioni definite relative all'anno 2018 e di almeno altre 300 posizioni relative ai primi 3 anni disponibili nell'archivio corrente al piano dell'ufficio.
indicatore 1c)	Proposta al dirigente sulle modalità di gestione delle posizioni relative a società fallite nonché sulle modalità di gestione delle posizioni mandate a ruolo entro dicembre

indicatore 1d)	Coinvolgimento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria nella gestione di almeno due procedimenti di cui alla L. 689/1981, da avviare a seguito di verbale di organo accertatore esterno, per tipologie che richiedono particolare approfondimento – Report.	
indicatore 2	Realizzazione di un evento sulla crisi d'impresa.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEL SERVIZIO: Lo sportello sovraindebitamento grazie alla realizzazione dell'evento, alle relazioni e analisi presentate durante lo stesso, potrà avere riferimenti precisi sulle modalità di gestione dei propri interventi e potrà comunicare a strutturarsi secondo le indicazioni fornite dal nuovo Decreto.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'individuazione di procedure per la definizione delle posizioni relative a società fallite e delle posizioni trasmesse a ruolo consentirà una gestione più efficiente dei procedimenti nonché una migliore gestione degli archivi e quindi degli spazi camerati</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dovrà svolgere attività di problem solving continuo e condiviso anche attraverso la formazione continua</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 500 ore annue per 1 unità D, di circa 400 ore annue per 1 unità di C e di circa 90 ore per 1 stagista	
Azione complessa 1F010101	Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e confronto con le altre Camere in materia di sanzioni amministrative	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
330041 - Organizzazione e partecipazione a eventi, manifestazioni e convegni	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	2.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	2.000,00	

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 1.303.100,00

COSTI ESTERNI 2019 € 1.632.300,00

INVESTIMENTI 2019 € 0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

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

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
9.800,00	0,00	14.000,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI/DA	INVESTIMENTI
812.800,00	0,00	811.100,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
2.000,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI/DA	INVESTIMENTI
807.700,00	85.000,00	391.000,00	0,00

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 2 anno 2019: € 1.632.300,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 2 anno 2019: € 1.303.100,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

- 1) Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni
- 2) Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).
- 3) Realizzazione di iniziative di informazione assistita per l'utenza del Registro delle Imprese allo scopo di agevolare l'assolvimento di adempimenti semplici/ricorrenti.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2019: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2019: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2A	Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
Progetto 2A0101	Miglioramento del servizio all'utenza
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) dare attuazione in modo efficace e tempestivo alle possibili novità che si manifesteranno nel corso dell'anno sia di tipo normativo che procedurale: come a titolo di esempio</p> <p>a) novità in tema di fascicolo informatico di impresa ;</p> <p>b) novità in tema di procedure concorsuali;</p> <p>c) novità procedurali in merito a procedura di accertamento infrazioni;</p> <p>d) novità procedurali per la gestione delle attività regolamentate gestite direttamente dalle CCIAA in seguito evoluzione tavoli di lavoro con Comuni e Regione per l'attuazione del decreto Madia;</p> <p>e) novità procedurali che potrebbero dover essere adottate dagli uffici per via dell'accorpamento con altre Camere di commercio inerenti le pratiche degli Uffici.</p> <p>2) valorizzare il ruolo del registro delle imprese per promuovere la costituzione di nuove start up nonché dei contratti di rete e supportare le imprese già costituite nella gestione dei relativi adempimenti amministrativi .</p>

	<p>3) promozione della procedura “certificato in origine predisposto mediante stampa in azienda” quale strumento per promuovere la digitalizzazione e ridurre flussi allo sportello.</p> <p>4) progettare azioni per razionalizzare le attività del servizio grazie alla integrazione della competenze ed in vista di possibili future riduzioni e riconversioni del personale</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a) RI	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2020)
Indicatore 1b) RI	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione da Monitoraggio - pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2019 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2018 deve essere nullo; - al 31/12/2019 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2019 deve essere nullo.
indicatore 1c) RI+APE	Relazione in cui si dia evidenza delle azioni degli uffici per conseguire obiettivi di efficacia e tempestività per l'adeguamento a novità normative o procedurali . Adeguamento da realizzarsi entro 1 mese dalla entrata in vigore della norma ovvero dall' input formale del dirigente che rappresenta l'esigenza di riorganizzazione
Indicatore 1d) APE	Realizzazione 2 corsi per utenza in tema di predisposizione ed invio alla CCIAA di bilanci di esercizio
Indicatore 2a) RI	Proposta operativa per promozione attività ufficio AQI 28/02 ; realizzazione entro novembre
Indicatore 2b) RI	Realizzazione di una iniziativa di sensibilizzazione per promuovere le nuove procedure per la conferma dei requisiti di start up entro novembre
Indicatore 3) APE	Realizzazione n. 2 azioni per la promozione del certificato di origine telematico (realizzazione di un seminario formativo e di una azione promozionale della procedura telematica).
Indicatore 4) RI+APE	Proposta operativa che individui una razionalizzazione attività per ottimizzazione risorse entro febbraio (la proposta deve evidenziare eventuali ulteriori compiti attribuiti/attribuibili al personale ovvero le risorse recuperate / recuperabili a seguito della prevista riorganizzazione).
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</p> <p>1) in una fase di estrema incertezza normativa l'Ufficio si impegna a dare risposte certe all'utenza in tempi ridotti ;</p> <p>2) le nuove procedure tecniche saranno attuate in tempi brevi nonostante ci sia anche una possibile necessità di fare formazione sui nuovi applicativi ;</p> <p>3) l'utenza sarà accompagnata sia nella costituzione di nuove start up sia negli adempimenti burocratici che sono richiesti per mantenere lo status di start up;</p> <p>4) si sottolinea la tensione costante di tutto il servizio a promuovere forme di efficientamento dell'attività grazie all'interscambio di funzioni ed alla condivisione delle conoscenze</p>

	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</p> <p>1) Anche per il 2018 sarà assicurata la formazione gratuita sui bilanci ad opera degli addetti nonostante le contrazioni di personale intervenute</p> <p>2) La promozione della procedura stampa in azienda consentirà di ridurre i flussi di persone allo sportello nonché di aumentare la platea dei soggetti che utilizzano servizi camerati in modalità digitale</p> <p>3) La CCIAA promuoverà la diffusione delle start up</p> <p>4) La formazione qualificante del personale sarà anche un forte strumento motivazionale</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</p> <p>Tutte le attività verranno svolte nonostante la mancata sostituzione di 2 addetti nel corso dell'anno precedente presso l'ufficio Artigianato.</p> <p>Si prevede uno sforzo notevole degli addetti a vari livelli sia nella progettazione che nella formazione.</p> <p>Si sottolinea la difficoltà di riuscire ad aggiornare tempestivamente gli addetti su norme e procedure in un contesto estremamente mutevole anche dal punto di vista tecnico ed in mancanza di ricambio generazionale .</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO</p> <p>1 addetto categoria D RI per 30 % tempo lavorato pari ad ore 476;</p> <p>1 addetto categoria D -AR e AA 25% tempo lavorato pari ad ore 396;</p> <p>8 addetti cat. C tempo pieno R. imprese per 70 % tempo lavorato pari ad ore 1108 cad.</p> <p>1 addetto cat. C - R. imprese PT al 72,66 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 805</p> <p>1 addetto cat. C - R. imprese PT al 68,44 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 758</p> <p>3 addetti categoria B RI. Imprese 5% tempo lavorato pari ad ore 80 cad</p> <p>5 addetti cat. C tempo pieno APE per 50 % tempo lavorato pari ad ore 792 ciascuno</p> <p>1 addetto cat. C APE part time al 91,67 % per 50 % tempo lavorato pari ad ore 720.</p>	
<p>Azione complessa 2A010101</p>	<p>Miglioramento del servizio all'utenza</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi commerciali</p>		
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	
<p></p>	<p>0,00</p>	
<p></p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>0,00</p>	
<p></p>		
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>0,00</p>	

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

- 1) 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.
- 2) Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni
- 3) Azioni di promozione degli output del Registro delle Imprese (ad es., cassetto digitale dell'imprenditore)

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2019: € 9.800,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2019: € 14.000,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2B	Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo
Progetto 2B0101	Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale
CdC C102	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Anche per l'annualità 2019 ci si propone di rafforzare l'immagine del Ri quale strumento per valorizzare il patrimonio informativo camerale, assicurandone la completezza ed il tempestivo aggiornamento dei dati. Il registro imprese, asset fondamentale della "Camera di Commercio digitale" dato che dalla sua nascita è sempre stato tenuto in modalità completamente informatica, si propone in questa fase anche come strumento per potenziare e diffondere presso le imprese gli strumenti di e government e per accompagnare tutti i titolari nel necessario processo di acquisizione di competenze digitali. Allo stesso tempo, in quanto banca dati omnicomprensiva per il sistema delle imprese, promuove l'interconnessione tra le pubbliche amministrazioni.</p> <p>Di seguito le azioni in cui si declina il piano operativo:</p> <p>1) Azioni finalizzate all'accompagnamento, alla crescita e al potenziamento della "Camera di commercio digitale" in particolare allo scopo di far comprendere alle imprese le opportunità di utilizzazione di alcuni strumenti digitali (cassetto digitale e fascicolo elettronico, identità digitale Spid, firma digitale anche remota, pagamenti e fattura elettronica, libri digitali);</p> <p>2) Azioni massive di manutenzione della pec Verifica posizioni invalide grazie alle liste di controllo qualità predisposte da Infocamere con miglioramento circa il numero delle posizioni che presentano criticità;</p> <p>3) Promozione interconnessioni tra banche dati pubbliche Amministrazioni;</p> <p>4) Eliminazione d'ufficio posizioni non più operative: avvio delle procedure per la revisione di coloro che svolgono attività di agenti di commercio allo scopo di inibire l'attività per coloro che sono attualmente sprovvisti di uno o più requisiti; continuazione nell'opera di eliminazione delle posizioni che presentano indici di inattività al fine di impedire che l'incidenza di queste aumenti nel tempo.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a) RI + APE	Almeno 1 azione di formazione per gli addetti per successiva promozione di strumenti digitali presso le imprese.

Indicatore 1b) RI	Almeno 2 azioni per la promozione di strumenti digitali presso le imprese.
Indicatore 1c) RI + APE	Definizione procedura operativa per la gestione dello sportello assistito per la verifica dinamica degli ARC entro marzo
Indicatore 2) RI	Data la lista delle pec revocate su posizioni attive al 16/01/2019 questa deve essere gestita per almeno 800 posizioni (eliminazione dall'archivio o sostituzione pec)
Indicatore 3) RI	Almeno 1 azione di promozione di strumenti di interconnessione piattaforme digitali delle PA
Indicatore 4a) 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 .
Indicatore 4b) 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
Indicatore 4c1) APE	Definizione procedura operativa per gestione istruttoria, evasione e controllo delle pratiche di verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio entro marzo
Indicatore 4c2) APE	Definizione di tutte le pratiche (evasione o rifiuto) verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio arrivate entro il 30 novembre
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Gli archivi saranno implementati e risulteranno nel complesso qualitativamente migliori. Gli utenti saranno assistiti in adempimenti che sono vissuti come procedure burocratiche non utili complicate dalla necessità di procedere con pratiche telematiche L'immagine della CCIAA risulterà migliorata grazie al contatto diretto con l'utenza imprenditoriale che si vedrà supportata nelle procedure di e gov che richiedono un elevato livello di digitalizzazione.</p>
	<p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> La manutenzione dell'archivio delle pec erronoe consentirà una notevole riduzione dei tempi di gestione della comunicazione con l'utenza, visto che stanno aumentando via via le segnalazioni in merito e la richiesta di adozione di provvedimenti è molto pressante. Gestire la revisione tempestivamente consentirà alla CCIAA di incrementare i diritti di segreteria nonché di ridurre i tempi di gestione delle pratiche che non richiederanno ricicli per regolarizzazioni.E' previsto anche un minimo incremento delle entrate per tariffe. Saranno offerti all'utenza molti servizi per ora non conosciuti di consultazione dell'archivio e di gestione di procedure e per lo più completamente gratuiti. Gli utenti che riceveranno lo Spid acquisiranno un'identità digitale unica da poter utilizzare come cittadini verso tutte le Pubbliche Amministrazioni</p>
	<p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Gestire la qualità dell'archivio in merito alle Pec è una attività molto onerosa in generale perché implica una ponderosa attività di trasmissione dati alla cancelleria del giudice del registro, nonché molteplici controlli successivi. L'attività di revisione degli agenti e rappresentanti di commercio quest'anno sarà numericamente molto gravosa (oltre 2000 soggetti da gestire e molto più difficili da rintracciare rispetto ai mediatori perché spesso non hanno una sede fisica) Le procedure digitali sono una sfida anche per gli addetti perché le competenze per promuovere questi strumenti sono molto complesse ed in corso di acquisizione e richiedono flessibilità nell'interpretazione del ruolo del dipendente camerale nonché molteplici abilità differenti (capacità di trattare con utenza, competenze informatiche e normative, abilità nel risolvere casistiche non standard ecc)</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO E' prevista la presenza di uno stagista per 6 mesi per attivare un costante presidio SPID e di attivazione del cassetto digitale 1 addetto categoria D RI per 25 % tempo lavorato pari ad ore 396; 1 addetto categoria D -AR e AA 30% tempo lavorato pari ad ore 476 8 addetti cat. C tempo pieno R. imprese per 15 % tempo lavorato pari ad ore 237 cad. 1 addetto cat. C - R. imprese PT al 72,66 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 172 1 addetto cat. C - R. imprese PT al 68,44 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 162 1 addetto categoria B RI. Imprese 30% tempo lavorato pari ad ore 476 2 addetti cat. B - R. imprese per 10 % tempo lavorato pari ad ore 160 ciascuno 5 addetti cat. C tempo pieno APE per 25% tempo lavorato pari ad ore 390 ciascuno 1 addetto cat. C APE part time al 91,67 % per 30 % tempo lavorato pari ad ore 363	
	Azione complessa 2B010101 Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330041 - Organizzazione e partecipazione a eventi, manifestazioni e convegni	9.800,00	
TOTALE COSTI	9.800,00	0,00
312003 - Contributi Fondo Perequativo	14.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	14.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	14.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	9.800,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	9.800,00	

Servizi di tipo promozionale

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

Favorire lo start up e sostenere lo sviluppo d'impresa sul mercato nazionale ed internazionale

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018-2019:

- 1) Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
- 2) Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
- 3) Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.
- 4) Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2019:	€ 811.100,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2019:	€ 812.800,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2019:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA
Progetto 2C0101	Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende i servizi tecnici di supporto alla creazione d'impresa e allo start up erogati dagli sportelli camerali, sia direttamente che tramite la collaborazione del Polo Tecnologico Lucchese. I servizi erogati riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le informazioni di I° livello per l'avvio di impresa riguardanti le procedure burocratiche e i finanziamenti locali, nazionali ed internazionali; - le iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti e di altre novità normative; - 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); - l'assistenza in aula per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita diretto alla definizione del modello di business e alla redazione del business plan per progetti, bandi, concorsi indetti dalla Camera di Commercio o dal Polo Tecnologico, anche nell'ambito dell'attività di scouting da questo esercitata; - l'organizzazione di corsi di job creation trasversali o settoriali presso la sede del Polo Tecnologico nell'ambito del calendario unico eventi. <p>Il progetto comprende anche altri servizi tecnici 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 di job creation dedicati specificatamente ai temi dell'innovazione da svolgersi sempre presso la sede del Polo Tecnologico, 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> <p>Il progetto riguarda infine la partecipazione, in sinergia con la Fondazione ISI di PISA, al Club imprese innovative.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	(PP) Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese, anche nell'ambito del progetto retic, per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 8 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.) da svolgersi al Polo e, su richiesta, in altre sedi interessate.	
indicatore 2)	(PP) Presentazione, 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.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con questo progetto si punta a rafforzare il ventaglio di servizi tecnici erogati per sostenere l'avvio d'impresa per attività tradizionali ed innovative. E' proprio nell'ambito dell'innovazione che si rafforza la collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese e che si tende a raggiungere i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento dell'operatività degli sportelli camerali presso il Polo Tecnologico; - reciproco scambio di informazioni per l'attività di scouting finalizzato ad accelerare la nascita di nuove imprese innovative; - rafforzamento attività di networking tra imprese tradizionali ed innovative, anche con organizzazione congiunta di seminari ed eventi ad hoc e con gestione calendario unico eventi; - velocità nella risposta ai fabbisogni dell'aspirante imprenditore o dell'impresa. <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: I servizi e l'assistenza tecnica per lo start up e lo sviluppo d'impresa sono rafforzati come competenza e funzione istituzionale riconosciuti al sistema camerale. In termini di miglioramento di servizi resi all'utenza, i vantaggi e i benefici sono sintetizzabili in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottimizzazione dei tempi di risposta ai quesiti/fabbisogni; - qualità della risposta resa dagli uffici camerali competenti; - gratuità dei servizi di I° livello e dell'assistenza di II° livello (quest'ultima fino ad un max di 12 ore). <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: I servizi tecnici erogati per sostenere l'avvio d'impresa sono organizzati ed erogati in stretta sinergia con il Polo Tecnologico e il sistema d'incubazione. Ciò presuppone uno stretto collegamento operativo di realtà diverse (ente pubblico, incubatore) e di personale interno con orari e modalità di lavoro differenti e con procedure amministrative diverse.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio / Capo Ufficio 30%, 2C35% ciascuno.	
Azione complessa 2C010101	Servizi tecnici per la creazione, lo start up e lo sviluppo d'impresa	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	2.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	8.000,00	
TOTALE COSTI	10.000,00	

312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	10.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	10.000,00	
Azione complessa 2C010103	Corsi di job creation per il sostegno allo start up d'impresa	
	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione attività formativa	35.000,00	
TOTALE COSTI	35.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	35.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	35.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	45.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	45.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	45.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0104	Innovazione e trasferimento tecnologico
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	<p>Lo sviluppo tecnologico è da tutti considerato uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si mantiene il ruolo di coordinamento delle attività di scouting, di networking e di animazione e dei servizi resi dagli incubatori alle imprese del territorio. Lo scouting per il PTL si configura come attività continuativa, che ha il duplice obiettivo di aumentare la visibilità del Polo quale soggetto deputato ad attrarre ed insediare progetti innovativi e di creare ulteriori 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).</p> <p>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 transfrontaliero Retic. Anche il tema dell'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. 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. I servizi dedicati all'innovazione (scouting, preincubazione, incubazione e servizi di assistenza qualificata) svolti nell'ambito del progetto Retic, proseguiranno anche nel 2019: i partner infatti hanno concordato di richiedere all'AGU una proroga di 6 mesi per concludere le attività e terminare la rendicontazione.</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 darà collaborazione al Comune di Capannori per il popolamento del relativo incubatore. Continueranno le attività previste dal progetto Retic vinto sul bando comunitario del programma transfrontaliero Italia-Francia Marittimo e si valuterà l'opportunità di partecipare ad ulteriori bandi. Si parteciperà ai lavori della Commissione dei Poli Tecnologici della Costa per contribuire alla definizione di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione. Prosegue il sostegno alle attività dell'Organismo di ricerca Lucense insediato in uno degli edifici del Polo Tecnologico.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici con realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa, come da cronoprogramma della stazione appaltante.	
indicatore 2)	(PP) Collaborazione, tra Polo Tecnologico Lucchese e Camera di Commercio, anche nell'ambito del progetto Retic, per il sostegno all'innovazione: organizzazione di almeno 8 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.) da svolgersi al Polo e, su richiesta, in altre sedi interessate.	
indicatore 3)	Ultimazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero nel rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	
indicatore 4)	(PP) Presentazione, 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: entro aprile.	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>	
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u>	
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	al progetto collaborano gli uffici del servizio promozione e il personale del Polo	
Azione complessa 2C010401	Innovazione e trasferimento tecnologico	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	155.000,00	
TOTALE COSTI	155.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	65.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	65.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	65.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	155.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	155.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0105	ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto si riferisce alle iniziative che non rientrano nel progetto dell'aumento del diritto annuale e che, in termini di complementarità, definiscono e completano il pacchetto di azioni avviate a supporto delle imprese e delle scuole. In base all'esperienza e alle attività che la Camera di Lucca ha svolto negli anni, il progetto è attuato mediante la collaborazione di soggetti pubblici (Regione, MIUR, ANPAL, Istituto scolastico regionale e provinciale, Unioncamere Nazionale e Unioncamere Toscana) e privati (associazioni di categoria e sistema delle imprese del territorio) per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'orientamento dei ragazzi verso l'autoimprenditorialità, con l'organizzazione di moduli formativi ad uso e consumo delle scuole del territorio, tenuti da esperti in avvio di impresa, da personale camerale per gli adempimenti amministrativi propri delle CdC, imprenditori che vogliono illustrare la loro esperienza con una testimonianza diretta, gli ordini professionali per gli adempimenti di carattere fiscale che caratterizzano l'avvio e la gestione dell'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 la Regione Toscana e l'ANPAL; <p>Il progetto comprende anche le azioni previste dal Fondo Perequativo che consentono di realizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - catalogo nazionale dei percorsi di qualità per l'Alternanza; - iniziative rivolte alle imprese che favoriscano l'incremento delle iscrizioni al RASL ed il conseguente supporto nel matching tra scuola e impresa.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Gestione e rendicontazione del progetto secondo modalità e tempistiche stabilite a livello nazionale, subordinatamente al verificarsi dei requisiti che consentano l'avvio dello stesso.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> L'occasione della ridefinizione delle competenze e funzioni camerale ha dato occasione per strutturare e potenziare un servizio, quello in tema di orientamento al lavoro e alternanza, prima svolto in concomitanza con progetti finanziati e coordinati dal sistema camerale toscano. L'insieme organico delle attività svolte rende alle scuole ed alle imprese un servizio prima inesistente, che consiste in: favorire il matching scuola-impresa, organizzare percorsi formativi di orientamento all'autoimprenditorialità per le scuole, promuovere il RASL presso imprese e scuole. Migliore comunicazione del servizio, in collaborazione con URE.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Possibilità di ricorrere a servizi (sportelli, seminari, workshop) prima non strutturati, possibilità di ricorrere ad un servizio prima non esistente, possibilità di aggiornamento costante ed in tempo reale anche attraverso un piano di comunicazione sui media organizzato con il supporto dell'Ufficio Ure.</p>

	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Il personale darà applicazione alle nozioni acquisite dai percorsi formativi di Unioncamere e dall'esperienza sul campo e dovrà coordinarsi con altri uffici per assicurare la realizzazione di azioni efficaci. In particolare l'ufficio con cui coordinarsi è l'Ufficio Relazioni con l'esterno per l'attivazione e la gestione dei canali di comunicazione sia interni (sito, social) che esterni (media).	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio/Capoufficio 30%, 2C 35% ciascuno	
Azione complessa 2C010502	Servizi di sostegno all'incontro tra domanda e offerta di lavoro e alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	15.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	15.000,00	
TOTALE COSTI	30.000,00	
Contributi Fondo Perequativo - 312003	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	30.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	30.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	30.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	30.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0107	Alternanza lavoro_20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D108 - Centro Orientamento al lavoro
Descrizione del progetto	<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 progetto tiene anche conto dell'esperienza che la Camera di Lucca ha maturato negli anni attraverso i percorsi di alternanza, i progetti condivisi con Unioncamere Toscana, come Impresa in azione, o di quelli svolti con altri soggetti camerale (ex Assefi ora Fondazione ISI etc.) o, ancora, di quelli svolti con alcuni organismi del territorio, come le associazioni di categoria (vedi progetto Concorso Artigianato e scuola). 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 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, e presuppongono un contatto diretto con il tessuto scolastico locale e con l'Istituto scolastico provinciale. Il progetto presuppone inoltre un percorso di confronto del sistema camerale toscano con la Regione, attraverso la costituzione di un tavolo di lavoro, al fine di evitare sovrapposizioni e spreco di risorse umane e finanziarie ed il coordinamento costante con il MIUR e l'ANPAL, svolto attraverso Unioncamere Nazionale. E' possibile riassumere il complesso ventaglio di attività, che saranno messe in campo durante l'anno, in cinque categorie:</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; - il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL; - il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università; - 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. -- 'offerta di percorsi di qualità per la diffusione delle cultura di impresa nel mondo scolastico, progettati in modo condiviso con il Sistema Camerale Toscano, l'Ufficio Scolastico regionale e Unioncamere Toscana <p>All'interno di queste 5 aree, la Camera di Lucca darà attuazione a numerosi progetti, sempre con l'intento di raggiungere in modo costruttivo il maggior numero di ragazzi, di scuole e di imprese.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	(PP) Monitoraggio RASL: attività di promozione e sensibilizzazione sul RASL da concordare con Ufficio Scolastico Territoriale, per supporto al matching impresa-scuola. Risposta alle richieste di matching entro 20 giorni dalla formalizzazione della richiesta stessa.
indicatore 2)	(PP) Progetti di sistema: l'Alternanza è servita, Impresa in azione, Fare Impresa: un gioco da ragazzi, La scuola in CdC, ASL all'estero, Premio storie di alternanza. Avvio e gestione attività di competenza, entro i termini indicati o concordati per ciascun progetto oppure entro 20 giorni dalla data della richiesta.

indicatore 3)	MuSA e Desco - Progettazione e gestione di eventi didattici diretti alle scuole del territorio e di percorsi di ASL, in collaborazione con l'Ufficio Promozione interna ed estera: realizzazione di almeno 3 eventi/percorsi e coinvolgimento di almeno n. 150 ragazzi.	
indicatore 4)	(PP) Progetti di sistema: l'Alternanza è servita, Impresa in azione, Fare Impresa: un gioco da ragazzi, La scuola in CdC, ASL all'estero, Premio storie di alternanza: coinvolgimento di almeno n. 7 scuole secondarie superiori e n. 500 ragazzi, in totale.	
indicatore 5)	Bando voucher per le imprese: revisione e definizione regolamento entro febbraio, per la successiva approvazione in Giunta/Consiglio.	
indicatore 6)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto ASL sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	
indicatore 7)	Proseguimento attività ASL 2019: Presentazione 2 report, da presentare alla Giunta, al 30 giugno e al 31 dicembre.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'occasione della ridefinizione delle competenze e funzioni camerale ha dato occasione per strutturare e potenziare un servizio, quello in tema di orientamento al lavoro e alternanza, prima svolto in concomitanza con progetti finanziati e coordinati dal sistema camerale toscano. L'insieme organico delle attività svolte rende alle scuole ed alle imprese un servizio prima inesistente, che consiste in: favorire il matching scuola-impresa, organizzare percorsi formativi di orientamento all'autoimprenditorialità per le scuole, promuovere il RASL presso imprese e scuole. Migliore comunicazione del servizio, in collaborazione con URE.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Possibilità di ricorrere a servizi (sportelli, seminari, workshop) prima non strutturati, possibilità di ricorrere ad un servizio prima non esistente, possibilità di aggiornamento costante ed in tempo reale anche attraverso un piano di comunicazione sui media organizzato con il supporto dell'Ufficio Ure.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale darà applicazione alle nozioni acquisite dai percorsi formativi di Unioncamere e dall'esperienza sul campo e dovrà coordinarsi con altri uffici per assicurare la realizzazione di azioni efficaci. In particolare si coordinerà con l'Ufficio Relazioni con l'esterno per l'attivazione e la gestione dei canali di comunicazione sia interni (sito, social) che esterni (media).	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio/ Capo Ufficio 30 %, 2C 35 % ciascuno	
Azione complessa 2C010701	Alternanza scuola lavoro	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	48.000,00	
330041 - "Organizzazione e partecipazione a eventi, manifestazioni e convegni"	2.000,00	
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	120.000,00	
330031 - Contributi e trasferimenti a Ass. e Ist. Sociali	20.000,00	
TOTALE COSTI	190.000,00	

310007 - Diritto annuale incremento 20%	304.000,00	
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	72.400,00	
ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019	231.600,00	
Azione complessa 2C010702	Alternanza scuola lavoro - residuo 2018	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	
310008 Diritto annuale incremento 20% anno 2018	0,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	
TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO	231.600,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	190.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	190.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LA DIGITALIZZAZIONE, LO START UP E LO SVILUPPO D'IMPRESA
Progetto 2C0108	PUNTO IMPRESA DIGITALE (20%) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera g) D.Lgs. 219/2016)
CdC	D109 – Centro Impresa Digitale
Descrizione del progetto	<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 Industria 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 verso il digitale, 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. Il sostegno all'innovazione si concretizza attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adozione di una strategia digitale per le PMI che riguardi tutte le componenti organizzative aziendali e il modello di business dell'impresa; - integrazione tra i vari attori coinvolti nel processo produttivo e diffusione di una «cultura e di una pratica del digitale» in tutti i settori e le dimensioni d'impresa; - 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; - sviluppo attività del PID; - interazione con Digital Innovation Hub, Competence Centre; <p>Il PID, in particolare, opera attraverso alcuni strumenti specifici: oltre alla funzione di informazione, orientamento e formazione, svolta attraverso corsi, seminari e laboratori specifici, assiste le imprese nell'assessment della maturità digitale nel loro processo di digitalizzazione, attraverso modelli e strumenti forniti dal PID nazionale, le supporta finanziariamente tramite la concessione di contributi (voucher) per la digitalizzazione</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto PID sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.
indicatore 2)	PID - Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0: almeno 5 eventi, da svolgersi presso il Polo Tecnologico Lucchese.
Indicatore 3)	PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 70.
indicatore 4)	PID - Bando voucher per le imprese: revisione e definizione regolamento entro febbraio, per la successiva approvazione in Giunta/Consiglio.
indicatore 5)	PID - Presentazione 3 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta, al 30 giugno, al 30 settembre, al 31 dicembre.

benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Avvio di un nuovo servizio complesso ed integrato con altri asset, destinato a tutte le filiere economiche ed a tutte le imprese a prescindere dalla loro dimensione organizzativa e strutturale, erogato a vari livelli, in modalità gratuita. I servizi potranno comprendere. I servizi sono raggruppati nelle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale; - Assistenza, orientamento e formazione sul digitale; - Interazione con gli Innovation Hub, con i Competence Center e con le altre strutture partner nazionali e regionali (es. associazioni, partner tecnologici, strutture ed iniziative regionali, laboratori, ITS, ecc.); - Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende speciali e le altre strutture del Sistema camerale. 	
	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Progettazione ed avvio di un sistema di servizi gratuito a favore della digitalizzazione, che comprende assistenza, informazione, formazione, erogazione di voucher.</p>	
	<p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La complessità di questo progetto si ritrova su vari livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avvio di un nuovo servizio specializzato sul tema del digitale, integrato nell'organizzazione della camera ma con un proprio organigramma e con un possibile coordinamento anche a livello regionale, in cui sono presenti risorse professionali, materiali (locali ed attrezzature) ed immateriali (es. materiali video e multimediali, banche dati, library informative) necessarie alla realizzazione alla produzione dei servizi; - Integrazione con i temi di Agenda Digitale, una forte relazione tra le policy riguardanti l'orientamento, l'alternanza, l'istruzione tecnica superiore ed universitaria, il lifelong learning e quelle relative alla diffusione del digitale; - Al network di punti «fisici» si aggiunge quello della presenza in rete attraverso il ricorso ad un'ampia gamma di strumenti digitali che vanno da siti specializzati, forum e community, utilizzo dei social media; - Integrazione tra attività e personale camerale, Polo Tecnologico e MuSA, con verifica delle procedure amministrative da seguire. 	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	450 h. n.1 risorsa D6 - 500 h n.1 risorsa C4	
Azione complessa 2C010801	Punto Impresa Digitale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e Trasferimenti a imprese	97.000,00	
330040 - Oneri per organizzazione attività formativa	22.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	74.000,00	
TOTALE COSTI	193.000,00	0,00
310007 - Diritto annuale incremento 20%	304.000,00	
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	72.400,00	
ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019	231.600,00	

Azione complessa 2C010802	Punto Impresa Digitale - Residuo 2018	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e Trasferimenti a imprese	55.000,00	
TOTALE COSTI	55.000,00	0,00
310008 Diritto annuale incremento 20% anno 2018	63.100,00	
TOTALE RICAVICOMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO	294.700,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	248.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	248.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2019: € 2.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2019: € 2.000,00

Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2019: € 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2D	IMPRESE ED ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
Progetto 2D0101	L'impresa nell'Europa: crescita e competitività
CdC	D107 – Politiche Comunitarie – Eurosportello
Descrizione del progetto	<p>Il progetto è volto a promuovere i programmi, le iniziative e le politiche dell'Unione Europea per le PMI, anche in rete con gli altri soggetti di sistema sia locali (tavolo operativo territoriale per la progettazione comunitaria) che europei e prevede la partecipazione a progetti comunitari per favorire la crescita e la competitività del sistema imprenditoriale. Il progetto sarà sviluppato in linea con i pilastri della strategia Europa 2020, che individua tre priorità strettamente interconnesse: crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva. Specifica attenzione sarà dedicata, secondo gli orientamenti comunitari, ai temi della cultura e della creatività, individuati come prioritari nel processo di globalizzazione e digitalizzazione. In concomitanza con il 60° anniversario dei trattati di Roma, il progetto rappresenta una preziosa occasione per sensibilizzare le imprese sui temi del Mercato Unico europeo e di evidenziare come l'armonizzazione non implichi solo obblighi di natura tecnica, ma rappresenti un'importante opportunità per la qualificazione e la valorizzazione delle produzioni. Gli interventi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nell'ambito del PO Italia Francia Marittimo, in collaborazione con Lucca Intec e con la Provincia di Lucca, la gestione del progetto Retic e la presentazione alla prossima call di una proposta che ne rappresenti la prosecuzione e lo sviluppo; - l'attività del tavolo di europrogettazione; - la conclusione delle attività di collaborazione con Lucca Intec per la realizzazione dell'ultima fase del progetto Retic. <p>Continuerà inoltre l'attività di primo orientamento, alerting, promozione e aggiornamento per le imprese su tematiche europee di particolare interesse, le cui aree prioritarie di intervento e i relativi obiettivi saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mercato Unico e Internazionalizzazione: per rafforzare la consapevolezza delle imprese circa le opportunità derivanti dalle politiche Ue e favorirne quindi la presenza qualificata sui mercati transfrontalieri e transnazionali.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: organizzazione in collaborazione con Navigo sardegna, di un evento di matching durante Yare.	
indicatore 2)	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: organizzazione Comitato di Pilotaggio e Conferenza finale entro scadenza progetto.	
indicatore 3)	PO – Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: chiusura e rendicontazione attività.	
Indicatore 4)	(PP) Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: organizzazione di almeno 2 incontri di confronto.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Per la progettazione comunitaria, la gestione diretta come capofila, in collaborazione con Lucca Intec, di un progetto trasfrontaliero, permetterà di mettere a sistema le azioni già svolte a livello locale per lo scouting e l'erogazione dei servizi alle imprese innovative. Per lo Sportello digitalizzazione, manetnimento del livello qualitativo dei servizi informativi e dell'assistenza one to one già impostati ed erogati nelle precedenti annualità e manetnimento della gratuità.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: per il progetto Retic, possibilità di usufruire, da parte di aspiranti imprenditori o imprenditori neo costituiti, dei servizi messi a sistema dal progetto, prima erogati con un respito esclusivamente locale. In generale, per la progettazione comunitaria, possibilità di essere destinatari, diretti o indiretti, dei servizi messi a punto dalla partecipazione a progetti comunitari. Per lo Sportello digitalizzazione, possibilità di continuare a usufruire dei servizi informativi e dell'assistenza one to one già impostati ed erogati nelle precedenti annualità.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Per la progettazione comunitaria, la collaborazione a tre (CCIAA, Lucca Intec, Provincia) per la gestione di un progetto complesso di durata biennale nel ruolo di capofila, con le difficoltà che derivano dalla gestione amministrativa e finanziaria del progetto stesso e dalla gestione della parte più complessa del progetto per quello che riguarda il merito dello stesso. La complessità e grande quantità di contenuti perlopiù nuovi rende infatti ancora più difficile la gestione, così come lo sforzo di comporre ed arrivare alla sintesi delle differenti visioni dei partner.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	150 h - 1 risorsa PO; 350 h. - 1 risorsa D6; 450 h - 1 risorsa C4	
Azione complessa 2D010102	Progettualità e Cooperazione transnazionale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330049 - oneri per servizi diversi di natura promozionale	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
312013 - Rimborsi e recuperi diversi (Retic)	2.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	2.000,00	

Azione complessa 2D010103	Strategie per il Mercato Unico	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	2.000,00	
TOTALE COSTI	2.000,00	0,00
Contributi	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	2.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	2.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	2.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2019:	€ 807.700,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2019:	€ 476.000,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2019:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0101	Preparazione ai mercati internazionali e valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
CdC	D102 Promozione Interna ed Estera
Descrizione del progetto	<p>Il recente quadro legislativo ha eliminato la generica e trasversale funzione di promozione del territorio, attribuendo al sistema camerale precise e definite funzioni promozionali sul tema dell'internazionalizzazione e del sostegno ai mercati internazionali e vietando al contempo l'accompagnamento all'estero di PMI.</p> <p>Il progetto, che ricomprende le funzioni di cui all'Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) preparazione ai mercati internazionali, svolte direttamente o tramite Lucca Promos, si declina, seguendo il percorso tracciato lo scorso anno, per la parte di competenza degli uffici camerali sul potenziamento dello sportello Sprint (assistenza di primo e secondo livello, info su eventi organizzati da Ice, Sace, Simest, organizzazione di corsi di formazione e seminari) e sulla preparazione delle imprese ai mercati internazionali attraverso seminari e corsi di formazione su temi specifici di interesse. Tra le presenti azioni sono compresi eventuali nuovi servizi e competenze acquisiti nell'ambito delle attività di cui al progetto al FP 2015/2016, ove ritenute strategiche e sostenibili dalla camera di commercio.</p> <p>Il progetto comprende inoltre le funzioni di cui all'Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d-bis) che, insieme a quelle previste nel progetto dedicato all'aumento del diritto annuale, in modo complementare, valorizzano le funzioni collegate alla valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: gli interventi legati alla valorizzazione del patrimonio culturale, in continuità con gli anni scorsi, riguardano la gestione e la promozione del MuSA, ovvero le azioni da svolgere nell'ambito della comunicazione (gestione del sito web e dei social), dell'organizzazione di eventi di animazione e promozione, di promozione commerciale della sala, di incremento delle aperture su prenotazione per visite di scuole, famiglie, gruppi. Sempre in ambito MuSA, prosegue l'allargamento della rete di alleati del MuSA, già avviata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta, Museo dei Bozzetti, la Versiliana, FAI etc., e su cui esistono spazi per lavorare con altri enti e organismi del territorio dedicati alla cultura (FCRLU, Fondazione Raghianti etc.).</p> <p>Il progetto comprende infine a gestione diretta di alcune attività in collaborazione con la Fondazione Puccini (animazione didattica per scuole e per famiglie, marketing, gestione commerciale, comunicazione).</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Internazionalizzazione: organizzazione di almeno 4 eventi (corsi, seminari) su temi di interesse delle imprese del territorio.
indicatore 2)	Internazionalizzazione: avvio di un servizio all'utenza di consulenza specialistica professionale, nelle materie doganale, trasporti e/o contrattualistica. Stipula di almeno una convenzione con studio professionale.
indicatore 3)	Desco - Presentazione proposta progettuale: entro gennaio alla FCRLU entro febbraio alla Giunta
indicatore 4)	Desco - Redazione bozze Regolamento di partecipazione, Regolamento eventi, Regolamento sponsor, tariffario, entro marzo 2019.
indicatore 5)	Desco - Raggiungimento standard quantitativi e qualitativi del 2018, in termini di numero imprese espositrici e numero spazi venduti.

indicatore 6)	MuSA e Desco - Progettazione e gestione di eventi didattici diretti agli istituti scolastici del territorio e di percorsi di ASL, in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale: realizzazione di almeno 3 eventi/percorsi e coinvolgimento di almeno n. 150 ragazzi.	
indicatore 7)	MuSA - Realizzazione di almeno 5 eventi per animazione della struttura.	
indicatore 8)	MuSA - Lavori di straordinaria manutenzione: conclusione dei lavori ed inaugurazione "new look" della struttura entro maggio.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le nuove funzioni sul tema della valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo impongono una rivisitazione del pacchetto dei servizi che, da quest'anno, vede il rafforzamento delle azioni a favore delle filiere del territorio (lapideo, artigianale, etc.) e per la preparazione ai mercati internazionali vede l'organizzazione anche dei corsi di formazione oltre che dei seminari.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico per la preparazione ai mercati internazionali che quest'anno comprende anche i corsi di formazione, prima gestiti dall'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) che ne sostituiscono altre (promozione del territorio) svolte con esperienza e competenza dal personale camerale, comporta una fase di preparazione, training e formazione su temi nuovi. Ciò comporta anche l'elaborazione di piani di azioni, possibilmente concordati con gli enti ed organismi competenti. Necessaria inoltre la stretta collaborazione con il personale della Fondazione Puccini e la gestione amministrativa del MuSA con le procedure di Lucca Intec.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 30%, 1D 25%, 2C 20%	
Azione complessa 2E010101	Preparazione ai mercati internazionali - Sportello Sprint	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione seminari di attività formativa	9.280,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	20.720,00	
TOTALE COSTI	30.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	10.000,00	
312003 - Contributi Fondo Perequativo	20.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	30.000,00	



Azione complessa 2E710102		Valorizzazione integrata agroalimentare e turismo	
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
313027 - Ricavi org.ne fiere e mostre			70.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			70.000,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni			95.000,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale			26.500,00
TOTALE COSTI			121.500,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)			30.000,00
312018 - Altri contributi e trasferimenti diversi (14.000 da Regione)			14.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		44.000,00
TOTALE RICAVI di progetto			70.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	74.000,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	30.000,00		121.500,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		151.500,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI	
Progetto 2E0102	Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2) lettera d-bis)	
CdC	G002 - Lucca Promos (Segretario generale)	
Descrizione del progetto	<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 2018-2019 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di una campagna realizzata dal 2016, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	
indicatore 2)	Conclusione della Campagna di promozione 2018 e partenza della campagna 2019	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Concentrazione degli interventi possibili in linea con il dettato normativo, in particolare rivolti alla preparazione delle imprese ai mercati esteri, sfruttando le professionalità interne presenti e i rapporti e le relazioni sviluppati negli anni con gli organismi del territorio per le varie filiere economiche di riferimento.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico concentrato su un minor numero di interventi. Servizi di base erogati in</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) e il divieto di attuarne altre (missioni all'estero) impone una rivisitazione degli interventi e delle azioni da programmare e realizzare, un nuovo modo di organizzare alcuni servizi prima erogati direttamente, una maggiore sinergia con enti e organismi del territorio (Toscana Promozione, Consorzi turistici, ICE, Camere di Commercio italiane all'estero etc.). Continua la collaborazione nella campagna The Lands of Giacomo Puccini.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc.)	Dirigente Area Promozione 15%; PO Promozione 20%; 2D 20% ciascuno; 2C 40% ciascuno	
Azione complessa 2E010201	Lucca Promos	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330030 - contributi e trasferimenti a imprese	395.000,00	
TOTALE COSTI	395.000,00	0,00
312008 contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	135.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	135.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	135.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	395.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	395.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0103	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	<p>Il MuSA, a partire dal 2013, 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. Il MuSA sviluppa la propria attività curando e gestendo la comunicazione web e on line, avvia e anima i social network, realizza il nuovo sito web, La comunicazione è importante anche per valorizzare gli eventi di animazione che, dal 2016 in poi, vengono realizzati e prodotti dallo staff MuSA. 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); - promozione della sala a livello commerciale, sia attraverso azioni di marketing diretto, sia attraverso l'organizzazione di educational che attraggano potenziali utilizzatori; - limitazione delle aperture libere per la 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, la Fondazione Cassa di Risparmio, il FAI etc. <p>Vengono inoltre ultimati i lavori di straordinaria manutenzione per rimediare ai problemi di umidità e per ampliare la zona esterna antistante il museo.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	(PP) MuSA - Realizzazione di almeno 5 eventi.
indicatore 2)	(PP) MuSA - Avvio e/o prosecuzione della collaborazione con uno o più enti/organismi del territorio.

indicatore 3)	Lavori di straordinaria manutenzione: gestione della gara secondo il Codice dei Contratti, nel rispetto delle tempistiche e delle modalità operative. Aggiudicazione dei lavori entro il mese di gennaio e conclusione entro il mese di maggio.	
indicatore 4)	Lavori di straordinaria manutenzione: conclusione dei lavori ed inaugurazione "new look" della struttura entro maggio.	
Benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: la struttura MuSA si propone il compito di promuovere il sistema lapideo dell'area versiliese sia nelle sua componente di produzione/escavazione, sia in quelle di lavorazione industriale, artigianale ed artistica. Il programma per il 2018 intende procedere nella gestione e manetnimento di contenuti necessari sia per il miglioramento dei servizi virtuali, sia per quelli stabili.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza esterna potrà contare su informazioni virtuali arricchite e aggiornate settimanalmente su eventi, strutture, aziende e attività e storia del settore lapideo, nonché esposizioni ospitate presso il MuSA. La struttura è pronta e mantenuta efficiente anche per l'affitto a terzi, grazie ad una costante sorveglianza e monitoraggio del funzionamento delle attrezzature.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'elaborazione dei progetti e la stesura di <i>concepts</i> necessari all'elaborazione dei contenuti culturali ed artistici integrati con i necessari riferimenti alla produzione secondo una visione integrata di marketing integrato con l'impresa rappresenta un obiettivo particolarmente sfidante, così come assicurare la partecipazione di pubblico per gli eventi organizzati.	
	Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ..)	
	Dirigente 10%, PO 30%, 1 D6 20%, 2C 40%	
Azione complessa 2E010301	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	0,00
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	90.000,00	
TOTALE COSTI	90.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazione e altre Ist. Sociali (FCRLU)	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	30.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	30.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	90.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	90.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E7104	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - Fondazione Puccini (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
CdC	A003 Segretario Generale . Att. Promozionale - ex Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese
Descrizione del progetto	<p>A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera assume il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa.</p> <p>Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale.</p> <p>La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere: 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.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 2E ind. 2	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.
Benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: il rapporto di collaborazione con la Fondazione Giacomo Puccini comporta la necessità di una nuova organizzazione del servizio in funzione del miglioramento delle attività di promozione e comunicazione della Casa Museo e l'attivazione strumenti efficaci e opportunamente seguiti nel tempo.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: una migliore visibilità turistica della relazione tra Giacomo Puccini e la città di Lucca attraverso i percorsi cittadini e l'attivazione di ogni comunicazione web e social funzionale a questo obiettivo anche interessando nuove relazioni con istituzioni locali e internazionali al fine di dare all'utenza esterna maggiori indicazioni sui luoghi, la vita e l'arte del Maestro</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: il personale camerale di più uffici, sarà impegnato in azioni di promozione, animazione e comunicazione del tutto nuove rispetto allo specifico culturale Giacomo Puccini e agli strumenti da attivare rispetto ai target turistici da cogliere. Inoltre più ampia e nuova sarà la gamma degli interlocutori da coordinare per la promozione nazionale ed internazionale mirata alla valorizzazione della relazione tra Giacomo Puccini e Lucca.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente 10%, PO 20%, 2D 50%, 1C 20%

Azione complessa 2E710401		
Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - Fondazione Puccini		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313012 - Ricavi gestione servizi diversi		15.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	15.000,00
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		15.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0106	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
CdC	D110 - Centro Turismo e cultura
Descrizione del progetto	<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 nuovo quadro legislativo attribuisce infatti al sistema camerale precise e definite funzioni promozionali per la valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo, rivolte a:</p> <p>1) valorizzare i CCN, in particolare quelli locati nei territori più deboli, i borghi, il commercio e l'artigianato attraverso interventi sinergici con le categorie economiche;</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.;</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 (turismo lento, religioso, sportivo, culturale etc.);</p> <p>4) realizzare interventi per la promozione e divulgazione di Art bonus, rivolti prioritariamente alle imprese, in sinergie con altri enti e organismi del territorio;</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>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.
indicatore 2)	Prosecuzione attività: presentazione 3 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta, al 30 giugno, al 30 settembre, al 31 dicembre.
indicatore 3)	Accordi siglati per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2)
indicatore 4)	Numero di iniziative/eventi realizzati nell'ambito della promozione turistica e/o culturale, compreso il Desco (almeno 1)
indicatore 5)	Numero di eventi collaterali programmati e realizzati nell'ambito delle iniziative di cui al precedente indicatore 4) (almeno 10)
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le nuove funzioni sul tema della valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo impongono una rivisitazione dei servizi e delle azioni svolte, focalizzate sui temi indicati dalla norma: un maggiore raccordo con le associazioni di categoria, la concentrazione su pochi

	eventi ma di qualità (il Desco), la messa a sistema di alcune attività in collaborazione con i Comuni e con altri enti territoriali sono i punti da cui avviare un nuovo percorso.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizi organici per la promozione del patrimonio culturale e del turismo e risorse concentrate su poche azioni strategiche, svolte in sinergia con organismi del territorio locali e regionali.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'introduzione di nuove funzioni (valorizzazione dei beni culturali e del turismo) che ne sostituiscono altre (promozione del territorio) svolte con esperienza e competenza dal personale camerale, comporta una fase di preparazione, training e formazione su temi nuovi. Ciò comporta anche l'elaborazione di piani di azioni, possibilmente concordati con gli enti ed organismi competenti. Necessaria inoltre la stretta collaborazione con il personale della Fondazione Puccini e la gestione amministrativa del MuSA con le procedure di Lucca Intec.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 30%, 1D 25%, 2C 20%	
Azione complessa 2E010601	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	82.847,00	
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	2.153,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	0,00	
TOTALE COSTI	85.000,00	0,00
310007 - Diritto annuale incremento 20%	152.000,00	
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	36.200,00	
ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019	115.800,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 2E710601	Pubblicizzazione eventi direttamente organizzati	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325091 - Spese di Pubblicità quotidiani e periodici		16.000,00
325092 - Spese pubblicità emittenti radio e TV		8.800,00

325093 - altre spese di pubblicità		6.200,00
325094 - Spese grafiche e tipografiche		17.000,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale		2.000,00
TOTALE COSTI		50.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO	115.800,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	85.000,00	50.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	135.000,00	

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

CONTRIBUTI/RICAVI 2019 € 0,00

COSTI ESTERNI 2019 € 24.000,00

INVESTIMENTI 2019 € 100.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3A

Riorganizzazione dell'Ente.

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

OBIETTIVO STRATEGICO 3B

Orientare la gestione della performance

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

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	95.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3D

Trasparenza.

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

OBIETTIVO STRATEGICO 3E

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
20.000,00	0,00	0,00	5.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
4.000,00	0,00	0,00	0,00



AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 3 anno 2019:	€ 24.000,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 3 anno 2019:	€ 100.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 3 anno 2019:	€ 0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'Ente.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2019:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2019:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
Progetto 3A0102	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.
CdC	A007 – Personale
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso del 2018 ha preso avvio il processo di accorpamento con le Camere di Massa-Carrara e Pisa. Attualmente sono in corso le azioni necessarie per giungere alla nomina dei nuovi organi. Nel corso del 2019 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 al fine di giungere il più possibile ad una omogeneizzazione degli stessi in vista dell'accorpamento.</p> <p>2) Riorganizzazione ufficio: Attualmente, anche a seguito del confronto in atto con le Camere di Massa-Carrara e Pisa, si sta valutando l'ipotesi di esternalizzare l'attività di gestione economica del personale ad Infocamere. In base alla decisione che verrà presa sarà necessario riorganizzare e ridistribuire il lavoro dell'ufficio. Si sta valutando, inoltre, di acquistare un nuovo sistema di rilevazione presenze, questa decisione comporterà un lavoro di impostazione, personalizzazione del programma e di apprendimento del suo funzionamento durante il prossimo autunno.</p> <p>3) Applicazione nuovo CCNL Funzioni Locali: Il 21 maggio 2018 è stato firmato il nuovo CCNL Funzioni Locali, che in parte riepiloga le regolamentazioni precedenti, ma che introduce tante novità su molte materie. L'ufficio Personale è stato impegnato nel corso del 2018 in una attività di studio, approfondimento, confronto, redazione testi e comunicazione al personale. Nel 2019 dovrà essere scritta la proposta di contratto decentrato integrativo di parte pubblica, possibilmente in accordo con le due Camere di Commercio con cui ci accorperemo, e dovrà essere contrattata con la parte sindacale.</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. Tali linee formative proseguono anche nell'anno 2019. 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>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva gruppo di lavoro tra le tre Camere di Commercio: report finale.	
indicatore 2)	Presentazione ipotesi riorganizzazione attività dell'ufficio entro febbraio – Avvio del nuovo programma gestione presenze entro dicembre	
indicatore 3)	Predisposizione piattaforma contratto decentrato integrativo entro aprile	
indicatore 4)	Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale	
indicatore 5)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione legge 104/92 (report finale con dettaglio tipologie)	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: ampio confronto con colleghi delle Camere di Commercio di Massa Carrara e Pisa, aggiornamento e miglioramento qualitativo regolamentazioni, benessere organizzativo e crescita professionale.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: redazione regolamenti, stesura contratto collettivo decentrato integrativo, riorganizzazione lavoro ed organizzazione formazione.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:	
	tutte le attività verranno portate avanti dal personale dell'ufficio con costante richiesta di studio, approfondimento e impegno.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno: 1 funzionario di cat. D circa 500 ore; n. 2 funzionari di cat. C circa 800 ore ciascuno	
Azione complessa 3A010201	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3B

Orientare la gestione della performance

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

- 1) revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
- 2) realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2019: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2019: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE
Progetto 3B0101	Ciclo di gestione della performance
CdC	A002 Programmazione e Controllo
Descrizione del progetto	<p>1) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: Nel corso del 2018 ha preso avvio il processo di accorpamento con le Camere di Massa-Carrara e Pisa. Attualmente sono in corso le azioni necessarie per giungere alla nomina dei nuovi organi. Pertanto nel corso del 2019 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. Cio 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>A fronte del D.Lgs 74/2017 nel corso dell'anno si procederà alla revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance sulla base delle Linee Guida che dovrebbero essere diffuse da Unioncamere nel novembre 2018.</p> <p>2) RIORGANIZZAZIONE ATTIVITA' UFFICIO: Nel corso dell'anno, presumibilmente nel mese di settembre, avrà luogo il pensionamento per raggiungimento dei limiti di età del collega di cat. C e pertanto sarà necessario procedere alla riorganizzazione dell'ufficio.</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; osservatorio bilanci; alimentazione del sistema informativo Pareto, ecc.)</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso

indicatore 1a) OS 3B ind. 1	Supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale	
indicatore 1b) modificato vedi mail Camisi 10 aprile	Analisi delle Linee Guida di Unioncamere sul SMVP e predisposizione proposta di aggiornamento del documento per la parte generale e la performance organizzativa da inviare all'OIV entro marzo.	
indicatore 1b) introdotto il 10 aprile vedi mail Camisi	Predisposizione proposta di aggiornamento SMVP alla Giunta entro settembre previo aggiornamento del sistema di valutazione performance individuale predisposto in collaborazione con ufficio Personale e OIV	
indicatore 1d) OS 3B ind. 2	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione al gruppo di lavoro tra le tre CCIAA	
indicatore 2)	Presentazione al SG di una proposta di riorganizzazione dell'ufficio entro marzo	
indicatore 3)	Invio dati e documenti per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con l'avvio del processo di riforma del sistema camerale molta attenzione sarà dedicata al supporto agli organi con attività di analisi ed elaborazione di report necessari ai processi di accorpamento con altre Camere. Un altro aspetto su cui continuerà a concentrarsi l'attenzione dell'ufficio e che richiederà un'approfondita analisi e studio sarà quello teso a completare l'implementazione di nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Tutte le attività del progetto presuppongono un impegno diretto del personale dell'ufficio che dovrà analizzare approfonditamente le varie situazioni e poi cercare le adeguate soluzioni senza ricorrere a consulenze esterne ma con autoformazione e studio personale.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 400 ore per 1 unità di categoria C e di 700 ore per 1 unità di categoria D (PT)	
Azione complessa 3B010101	Ciclo di gestione della performance	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3		COMPETITIVITA' DELL'ENTE	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B		ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
Progetto 3B0102		Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
CdC		D005 URE istituzionale	
Descrizione del progetto		CUSTOMER SATISFACTION: Le indagini di customer satisfaction sono diventati strumenti utili non solo per misurare la soddisfazione degli utenti, ma utili anche per la programmazione dell'Ente: partire dalla valutazione della qualità dei servizi per orientare l'azione futura dell'ente camerale. Proseguono anche per il 2019 le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e altri eventuali per i quali potrebbe nascere l'esigenza di un monitoraggio.	
target/risultato atteso		descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)		realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi con elaborazione di report semestrali	
benefici attesi		MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le indagini di Customer sono lo strumento attraverso il quale è possibile attivare delle azioni di miglioramento quali-quantitativo che si traducano anche in una revisione migliorativa della carta dei servizi CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Il confronto tra le indagini realizzate nei vari anni sono uno strumento per la verifica dei miglioramenti e dei benefici da parte dell'utenza esterna RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale interno camerale sia dell'ufficio Relazioni Esterne che si occupa del coordinamento delle varie indagini, sia degli uffici coinvolti nelle varie indagini per la distribuzione, la raccolta dei questionari all'utenza svolge un ruolo molto importante per la buona riuscita delle stesse indagini	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)		N. 1 funzionario di categoria D: 15 ore	
Azione complessa 3B010201		Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
Tipologia azione complessa		istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			0,00
		0,00	
TOTALE COSTI		0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI		0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto		0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI		0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2017-2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2019:	€	0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2019:	€	0,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2019:	€	95.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0102	Innovazione strumenti amministrativo-contabili
CdC	D202 Ragioneria
Descrizione del progetto	<p>1) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>2) Gestione novità tecnico-procedurali e parti di competenza per il nuovo programma di contabilità ECON 2.0 e avvio SIOPE + dall'1/1/2019.</p> <p>3) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 2a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione
Indicatore 2b)	ECON 2.0 - gestione attività di competenza: realizzazione e relativo report
Indicatore 2c)	SIOPE + dall'1/1/2019: realizzazione e relativo report sulle attività svolte
Indicatore 3)	<p>Rispetto tempistiche procedure trasversali significative:</p> <p>a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1</p> <p>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;</p> <p>c) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2018</p> <p>d) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2018, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo</p> <p>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 2019</p> <p>g) trasmissione dei conti Giudiziali 2018 alla Corte dei Conti nei termini di legge</p>
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Valorizzazione risorse umane; gestione accorpamento con le camere di Pisa e Massa Carrara;</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Potenziamento delle competenze professionali degli addetti; razionalizzazione procedure contabili; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara</p>

	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO</u> Coinvolgimento di tutti gli addetti dell'Ufficio Ragioneria	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Saranno coinvolti tutti gli addetti dell'Ufficio secondo un monte ore che potrà variare anche in ragione dell'effettiva attuazione di alcune circostanze presupposte	
Azione complessa 3C010201	Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0103	Razionalizzazione contratti ed attività
CdC	D203 Provveditorato
Descrizione del progetto	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento. 2) Programmazione e successiva gestione procedure relative ai contratti in scadenza nel 2019 3) Realizzazione di attività di manutenzione straordinaria relativa alla sede camerale; 4) Gestione novità tecnico-procedurali e parti di competenza per il nuovo programma di contabilità ECON 2.0 5) Individuazione soluzioni organizzative per lo smaltimento materiale cartaceo di scarto, presso il magazzino di Carraia, anche in funzione della quantità prodotte. 6) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.
target/risultato atteso	
indicatore 1)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 2a)	Proposta programmazione procedure, per fasi e scadenza, dei contratti che scadranno nell'anno 2019: entro febbraio
Indicatore 2b)	Conseguente gestione delle procedure inerenti i contratti in scadenza nell'anno 2019: realizzazione

Indicatore 3a)	Stipula convenzione con il Comune ovvero individuazione di soluzioni alternative: entro aprile	
Indicatore 3b)	Progettazione e avvio lavori Sala Fanucchi: entro il 30 novembre 2019	
Indicatore 3c)	Gestione lavori imprevisi o decisi in corso 2019: realizzazione e relativo report sulle attività svolte	
Indicatore 4a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	
Indicatore 4b)	ECON2.0 - gestione attività di competenza: realizzazione e relativo report	
Indicatore 5)	Realizzazione secondo tempi individuati con Ufficio Segreteria e Protocollo	
Indicatore 6)	Report numerico annuale: - N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali). Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati); - N. Durc rilasciati per conto degli altri uffici; - Esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Gestione ottimale del patrimonio; gestione programmata contratti in scadenza; valorizzazione risorse umane; gestione accorpamento con le camere di Pisa e Massa Carrara; mantenimento livello qualitativo delle attività svolte.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Avvio lavori sala Fanucchi; efficiente gestione della contrattualistica; razionalizzazione spazi magazzino carraia; razionalizzazione procedure contabili; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO Coinvolgimento di tutti gli addetti dell'Ufficio Provveditorato	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Saranno coinvolti tutti gli addetti dell'Ufficio secondo un monte ore che potrà variare anche in ragione dell'effettiva attuazione di alcune circostanze presupposte	
Azione complessa 3C010301	Razionalizzazione contratti ed attività	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
111007 - Manutenzione straordinaria su immobili	95.000,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	95.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	95.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	95.000,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0104	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate
CdC	D203 Provveditorato - Funzioni Informatiche
Descrizione del progetto	<p>1) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento</p> <p>2) Gestione novità tecnico-procedurali e parti di competenza per il nuovo programma di contabilità ECON 2.0</p> <p>3) Attività di supporto agli Uffici camerali per novità informatiche e eventuale supporto alla figura per la transizione digitale prevista dall'articolo 17 del D.Lgs 82/2005.</p> <p>4) Prosecuzione collaborazione con Ufficio Provveditorato, secondo indicazioni di cui alla comunicazione del 9 febbraio 2018.</p> <p>5) Collaborazione con Lucca In-TEC relativamente a aspetti tecnico-informatico di competenza</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
indicatore 2a)	Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione
indicatore 2b)	ECON 2.0 - gestione attività di competenza: realizzazione e relativo report
indicatore 3)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
indicatore 4)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
indicatore 5)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Valorizzazione risorse umane; gestione accorpamento con le camere di Pisa e Massa Carrara; valorizzazione gestione digitale dell'Ente e delle partecipate.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Potenziamento delle competenze professionali degli addetti; razionalizzazione procedure contabili; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara; razionalizzazione digitale.</p>

	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO	
	Coinvolgimento di tutti gli addetti di Funzioni Informatiche	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Saranno coinvolti tutti gli addetti dell'Ufficio secondo un monte ore che potrà variare anche in ragione dell'effettiva attuazione di alcune circostanze presupposte	
Azione complessa 3C010401	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione
CdC	D204 Diritto Annuale
Descrizione del progetto	<p>1) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>2) Gestione confronti intercamerali su tematiche inerenti il diritto annuale (rapporti con esponenti Task Force nazionale, confronti con altre Camere, etc).</p> <p>3) Gestione attività di riscossione preventiva alla messa a ruolo: gestione sollecito annualità 2018 e 2019 secondo le relative tempistiche; gestione sollecito "mirato" annualità 2017 in vista del ruolo, azioni mirate a categorie di imprese, per il miglioramento dei rapporti di riscossione (es. società in liquidazione, altre casistiche, etc).</p> <p>4) Gestione ruolo annualità 2017.</p> <p>5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 2)	Realizzazione e report su attività di confronto gestite nell'anno
indicatore 3)	Realizzazione nei termini rispettivamente di: Secondo sollecito annualità 2018: entro febbraio 2019; Terzo sollecito annualità 2018: entro i termini di scadenza del ravvedimento; Primo sollecito annualità 2019: entro 31 ottobre 2019 Azioni definitive sollecito annualità 2017: entro 10 ottobre 2019
indicatore 4)	Emanazione ruolo annualità 2017: entro dicembre 2019
indicatore 5)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2018/2019 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2018 (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

benefici attesi

MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'azione svolta contribuirà ad una maggior efficienza nella gestione delle varie procedure di ufficio anche attraverso il confronto con le altre CCIAA; valorizzazione risorse umane; gestione accorpamento con le camere di Pisa e Massa Carrara;

CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Attraverso le varie azioni di sollecito poste in essere dall'ufficio, si contribuirà ad anticipare per quanto possibile, il momento della riscossione in un periodo di particolare complessità della gestione, caratterizzata da riduzione delle entrate; potenziamento delle competenze professionali degli addetti; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara

RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Tutte le attività sono rivolte al miglioramento dei rapporti con l'utenza, con il coinvolgimento di tutti gli addetti dell'Ufficio Diritto Annuale

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Saranno coinvolti tutti gli addetti dell'Ufficio secondo un monte ore che potrà variare anche in ragione dell'effettiva attuazione di alcune circostanze presupposte	
Azione complessa 3C010501	Presidio continuo alla gestione della riscossione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3D Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2019:

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.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2019: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2019: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 3D	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE
Progetto 3D0101	Trasparenza e anticorruzione
CdC	Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato)
Descrizione del progetto	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. In vista del prossimo accorpamento con le Cciao di Pisa e Massa Carrara, sarà effettuato un confronto delle rispettive sezioni dedicate ad Amministrazione Trasparente e dei PTPC all scopo di evidenziare eventuali diversità su cui avviare il confronto. Inoltre sarà effettuata una revisione della Carta dei servizi anche in confronto con gli analoghi documenti delle Camere accorpande e sarà predisposto un documento guida in materia di whistleblowing.
target/risultato atteso	
indicatore 1)	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione sia per la CCIAA che per le controllate.
indicatore 2)	Revisione della carta dei servizi.
indicatore 3)	Elaborazione di un documento guida in materia di whistleblowing.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Costante adeguamento del Piano anticorruzione ritagliato agli effettivi servizi e alle reali necessità dell'ente, sia pure muovendosi nel quadro generale ritagliato dalle Linee guida Unioncamere</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Miglioramento dell'immagine camerale verso stakeholders e terzi in generale, quale ente attivo e vigile sul piano della trasparenza e dell'anticorruzione, capace di confrontarsi al proprio interno e con le altre realtà camerali,</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Adeguamento della carta dei servizi ai reali bisogni dell'utenza.</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si ipotizzano 175 ore di tempo dedicato da parte del referente per la trasparenza; 35 ore del dirigente responsabile. 30 per addetti Ure; 30 per responsabili uffici più direttamente coinvolti (ragioneria, segreteria, personale); 10 ore altri uffici.	
Azione complessa 2D010101	Trasparenza e anticorruzione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3E

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2018-2019:

1) definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2019:	€ 20.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2019:	€ 0,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2019:	€ 5.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3E	LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.
Progetto 3E7101	Comunicazione e la sua strategia
CdC	D006 URE promozionale
Descrizione del progetto	<p>1) COMUNICAZIONE WEB - Siti CCIAA di Lucca (www.lu.camcom.it, www.ildesco.eu, www.luccaimprese.it) Sito Lucca Promos (www.luccapromos.it) - Nell'ottica della diffusione delle informazioni e dei servizi camerali attraverso la comunicazione internet prosegue l'aggiornamento dei siti www.lu.camcom.it, www.ildesco.eu, www.luccapromos.it, www.luccaimprese.it (per le parti di competenza dell'ufficio Relazioni Esterne) per comunicare ed informare gli utenti sui servizi e sulle novità normative e non, legate alle funzioni e alle attività camerali.</p> <p>L'ufficio continuerà la comunicazione attraverso i canali social network (Facebook, Pinterest, Youtube etc.), per diffondere l'informazione e la comunicazione della CCIAA, di Lucca Promos e del Desco.</p> <p>Sarà prestata particolare attenzione alla predisposizione del piano editoriale della comunicazione social (programmazione e pubblicazione post, eventi, foto, etc.) delle pagine Facebook di Camera di Commercio di Lucca e Il Desco, in particolare sarà dato ampio spazio alle notizie legate all'attività e alle funzioni camerali, alle attività di Lucca Promos, ai contenuti del sito www.luccaimprese.it, del sito www.ildesco.it, e delle altre notizie collegate di interesse degli stakeholder dell'ente camerale.</p> <p>Proseguirà la consueta collaborazione con tutti gli uffici camerali per la diffusione delle informazioni tra gli stakeholder.</p> <p>L'ufficio sarà di supporto per la comunicazione la società partecipate della CCIAA Lucca Promos, in particolare per attività di ufficio stampa e aggiornamento del sito web con particolare attenzione alla sezione Amministrazione Trasparente, sulla base dei dati e delle informazioni fornite dagli uffici Lucca Promos.</p>

2) 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. L'ufficio prosegue anche per il 2019 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.

3) MATERIALE PROMOZIONALE: Le seguenti azioni proseguono anche per il 2019:

- la campagna The lands of Giacomo Puccini per la valorizzazione del territorio attraverso le sue bellezze culturali, artistiche, paesaggistiche, enogastronomiche e non solo, attraverso azioni volte ad una presenza pubblicitaria sulle testate nazionali e internazionali delle immagini del territorio e azioni volte alla valorizzazione e la diffusione dei video e delle immagini del territorio attraverso i canali social e web.
- le azioni per l'attivazione di relazioni con istituzioni e stakeholder importanti per la promozione turistica al fine di incrementare la visibilità e la comunicazione di Lucca fuori dal confine provinciale.
- proseguire la distribuzione di materiale realizzato nel 2017 finalizzato a sensibilizzare sul territorio della provincia di Lucca il brand The lands of Giacomo Puccini, in particolare destinatari saranno infopoint, strutture ricettive, punti strategici turisticamente, oltre ad altri soggetti ritenuti strategicamente validi.
- lancio del sito luccaterre.it, con un nuovo restyling legato alla campagna e aggiornamento dei suoi contenuti legati ai principali eventi del territorio, valorizzazione e implementazione di itinerari/percorsi e prodotti legati al brand The lands of Giacomo Puccini
- promozione dei principali eventi del territorio su spazi acquistati ad hoc presso l'aeroporto di Pisa

4) ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI e NON E SUPPORTO AGLI ORGANI PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE: Prosegue l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente: in particolare per il 2019 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** e la **Giornata della Trasparenza**.

L'ufficio sarà di supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: in particolare collaborerà alla predisposizione degli interventi, a fornire informazioni e dati su particolare fenomeni di interesse camerale, e coordinerà i rapporti con i mass media (stampa, tv, radio etc.).

L'ufficio collaborerà inoltre al coordinamento della comunicazione per gli eventi realizzati dagli uffici camerali, laddove sia richiesto. In particolare seguirà la manifestazione **Il Desco 2019** e altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	80 primopiano/news/eventi/scadenario su sito web CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerali/news 100 post su pagina social CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerali/eventicamerale/ news/scadene/informative - entro dicembre
indicatore 1b)	predisposizione proposta di Social Media Policy camerale e per il Desco da sottoporre al Dirigente entro marzo
indicatore 1c)	Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos pubblicazione di almeno 80 (articoli web + aggiornamenti pagine web del sito + post sui social + comunicati stampa

indicatore 2a)	Coordinamento e cura 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)	
indicatore 3a)	Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2019. Nuova cartellonistica per la promozione del brand puccini lands presso l'aeroporto di Pisa.	
indicatore 3b)	Presentazione progetto di rivisitazione sito web luccaterre.it entro il 31 marzo e lancio entro ottobre 2019	
indicatore 4a)	Proposta di piano di comunicazione de Il Desco 2019 e proposta di azioni di comarketing da attivare per Il Desco 2019 entro gennaio	
indicatore 4b)	Coordinamento per la redazione e presentazione dei progetti alla FCRLU sul band The lands of Giacomo Puccini: presentazione entro le scadenze del bando per The lands of Giacomo Puccini, e rendicontazione dello stesso entro la scadenza prevista.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La realizzazione di un nuovo sito web camerale che rispetti i criteri di accessibilità ed usabilità, che sia responsive con i dispositivi mobile, che abbia la connettività con i social network, unito ad una presenza costante e in continua crescita sui Social Network contribuisce ad un miglioramento quali-quantitativo delle informazioni, una maggiore diffusione dell'azione camerale grazie alla maggiore interazione con i propri stakeholders e non solo.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La gestione centralizzata della comunicazione comporta un vantaggio sia in termini di risparmio , essendoci un unico processo che indirizza i flussi di informazione ad un'unità che ha il compito di gestirne la pubblicazione/diffusione sui vari strumenti di informazione (web, media, etc.). Al tempo stesso con il coordinamento della comunicazione camerale con quella delle sue partecipate e della Fondazione Puccini, si otterrà il beneficio di una maggiore comunicazione interna ed conseguentemente di una migliore e più tempestiva comunicazione esterna grazie ad informazioni che potranno essere diffuse anche trasversalmente sugli strumenti camerale, di Lucca Intec, di Lucca Promos, della Fondazione Puccini rafforzandole a vicenda e aumentandone la diffusione.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale dell'ufficio Relazioni Esterne grazie alla propria formazione personale e al suo continuo aggiornamento, grazie al continuo contatto con le strutture interne (camerale, e delle partecipate) avrà un ruolo determinante ed attivo per il raggiungimento di questi risultati.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di categoria D1: ore 800	
Azione complessa 3E010101	SITO WEB CAMERALE	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
110000-Acquisti e implementazione sw	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	

Azione complessa 3E010102	COMUNICAZIONE PER EVENTI ISTITUZIONALI	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325091 - Spese Pubblicità Quotidiani e Periodici	1.000,00	
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	6.000,00	
325094 - spese grafiche e tipografiche	13.000,00	
TOTALE COSTI	20.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	25.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	25.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2015-2019:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2019: € 4.000,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2019: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITÀ DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3F	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO
Progetto 3F0101	Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerale, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.
CdC	A006 Protocollo
Descrizione del progetto	<p>1) Negli ultimi mesi del 2018 Unioncamere organizza un corso sulla gestione dei flussi documentali incentrato sull'adozione di un nuovo titolare. Una simile modifica ha impatti significativi sul sistema di gestione documentale sia per la parte di documenti da adeguare che per quanto riguarda la gestione quotidiana, pertanto sarà necessario un lavoro di studio per l'applicazione delle nuove disposizioni organizzative.</p> <p>2) Nel maggio 2018 è entrato in vigore il nuovo regolamento della privacy che prevede, tra i suoi principi, la minimizzazione dei dati e l'accountability. Questi due elementi insieme comportano la necessità di distruggere i documenti con dati non più necessari. E' stata acquistata una macchina ad hoc che però richiede un notevole impegno di tempo soprattutto se si considera che l'arretrato da smaltire è considerevole.</p> <p>3) Inoltre, in vista dell'accorpamento, è necessario avere il più possibile l'archivio camerale in ordine per cui occorre stabilire ed applicare una procedura per la gestione della consultazione dei fascicoli che permetta di monitorarli e riordinarli nel più breve tempo possibile. Inoltre è necessario individuare le modalità per smaltire l'arretrato in materia di riordino dei fascicoli.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Analisi differenze tra attuale e nuovo titolare: definizione delle misure organizzative da intraprendere entro 3 mesi dal rilascio del nuovo titolare (report)
indicatore 1b)	Applicazione della funzionalità di ricevuata di protocollazione a partire da febbraio 2019 per migliorare i rapporti con l'utenza
indicatore 2)	Completamento dei procedimenti di scarto autorizzati l'anno precedente con relativa distruzione dei documenti (36 scatoloni dei quali 17 devono essere tritati prima di predisporli per lo smaltimento)
indicatore 3a)	Definizione di una procedura per monitorare i fascicoli in consultazione entro maggio e sua sperimentazione entro settembre.



indicatore 3b)	Definizione di una procedura per lo smaltimento dei fascicoli da riordinare entro settembre e sua applicazione entro dicembre	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Ci sono funzionalità in Gedoc o da prassi da applicare che permettono di migliorare il servizio per l'utente che se non manda da pec può sapere quando il suo documento è stato preso in carico dall'ente</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: l'organizzazione di un sistema che monitori dove sono i fascicoli in consultazione facilita il lavoro di chi ha bisogno di consultarli e non li trova in archivio perchè presi da altri colleghi. Dovrebbe trattarsi di un beneficio per tutti. Sapere se la propria richiesta è arrivata e presa in carico dovrebbe essere un beneficio per l'utenza visto che sempre più persone la chiedono</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: la modifica del titolare ed un ulteriore upgrade nell'utilizzo di Gedoc richiede al personale interno di cambiare prassi operative e necessita di uno sforzo decisivo del personale.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	600 ore C4 (Baldocchi), 200 ore di C4 (Morelli), 300 ore D3	
Azione complessa 3F010101	Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerali, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 - Oneri per assistenza procedure software	1.000,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	1.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	1.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	1.000,00	



AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3F	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO
Progetto 3F0102	Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio
CdC	A004 Segreteria/Organi - Attività Istituzionale
Descrizione del progetto	<p>1) Nel maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento 679/2016 (GDPR) sulla privacy e nel settembre 2018 è entrato in vigore il Dlgs 101/2018 di adeguamento del Codice privacy alla nuova normativa europea. Il quadro normativo di riferimento in materia di privacy è profondamente cambiato ed i nuovi principi introdotti (accountability, privacy by design, privacy by default) richiedono un'attività costante a regime oltre che un semplice adeguamento alle nuove disposizioni. Nel 2019, pertanto, si prevede di concludere l'adeguamento alla nuova normativa e dare attuazione ad un programma d'azione annuale.</p> <p>2) Nel 2018 si avviato il procedimento per la costituzione del Consiglio della Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest che ha comportato un significativo supporto, alle associazioni di categoria ed al Commissario ad Acta da parte di funzionari camerali; nel 2019 si prevede un ulteriore lavoro di supporto a seconda dell'esito dei ricorsi tuttora pendenti. Inoltre in previsione dell'accorpamento si ritiene utile migliorare le competenze dell'ufficio.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Organizzazione di uno o più incontri con i colleghi per illustrare le principali applicazioni di Sicraweb a supporto della loro azione (schemi, modulo omissis, ecc)
indicatore 1b)	Individuazione ed applicazione di una o più misure tecniche - organizzative per rendere l'utilizzo di SicraWeb conforme alla nuova normativa sulla privacy entro settembre
indicatore 1c)	Attuazione degli adempimenti del Testo Unico Partecipate secondo le tempistiche e le modalità previste dalla normativa e dalle linee guida per la sua attuazione
indicatore 1d)	Fruizione di almeno 8 ore di formazione da parte dei funzionari dell'ufficio su una o più delle seguenti tematiche: problem solving, time management, comunicazione efficace, competenze digitali per la pa, entro ottobre
indicatore 2)	Supporto agli organi, alle associazioni di categoria, al Commissario ad Acta, al Segretario Generale nel processo di riforma delle Camere di Commercio. Report entro dicembre 2019
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> L'adozione di soluzioni tecniche ed organizzative che permettono di rispettare la normativa sulla privacy migliora i rapporti con l'utenza interna ed esterna</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> la correzione di prassi errate può portare a risparmi di tempo per l'utenza interna. Conoscere i motivi di determinate prassi permette di farle meglio. Diffondere la conoscenza in materia di privacy permette di rafforzare l'ente ed utilizzare diversamente alcune risorse umane. Il miglioramento delle proprie conoscenze o delle proprie competenze/attitudini professionali permette di svolgere meglio il proprio lavoro.</p>

**RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI
 ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:**

La nuova normativa sulla privacy richiede un cambio di mentalità radicale in quanto si passa dal mero adempimento alla correttezza del trattamento; ciò richiede un diverso approccio con conseguente cambio del modo di lavorare. Inoltre per padroneggiare la nuova normativa è necessario uno sforzo formativo. Sono tutte attività che richiedono un ruolo attivo e determinante del personale interno. L'interpretazione e l'applicazione in maniera concorde della normativa sulle partecipate richiede un lavoro di confronto con soggetti esterni all'ente che è impegnativo.

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	500 ore C4 600 ore D3	
Azione complessa 3F010201	Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 Oneri per assistenza tecnica procedure software	1.300,00	
325096 Oneri vari di funzionamento	1.700,00	
TOTALE COSTI	3.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	3.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	3.000,00	