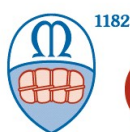


RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2020

Approvata con Delibera di Consiglio n. 15 del 7 novembre 2019

Aggiornamento con Delibera di Consiglio n. 5 del 16 luglio 2020

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



Camera di Commercio
Lucca



PREMESSA

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

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

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

In forza del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, quindi, la Camera di Commercio di Lucca viene accorpata, unitamente a quella di Pisa e di Massa Carrara, nella Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della Toscana Nord-Ovest con sede legale presso l'attuale sede secondaria di Viareggio; il commissario ad acta è la Dr.ssa Cristina Martelli, Segretario Generale della Camera di commercio di Pisa.

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

In attesa del pronunciamento della Corte i procedimenti di accorpamento che interessano i ricorrenti sono sospesi.

Infine, per quanto riguarda le risorse a disposizione, si ricorda che il diritto annuale, principale fonte di entrata del sistema camerale, è stato ridotto del 50% a partire dal 2017 rispetto a quanto in vigore fino al 2014.

Per le annualità 2018 e 2019 la Camera di Commercio di Lucca ha aderito alla possibilità di incrementare di un 20% il diritto annuale ridotto, destinando tale incremento ai progetti di sistema approvati dal MISE riguardanti Industria 4.0, l'Alternanza scuola-lavoro e le filiere del turismo e della Valorizzazione dei patrimoni culturali.

Anche per il triennio 2020-2022 la Camera di Lucca ha aderito ai progetti di sistema che permettono l'incremento del 20% del diritto annuale, approvati dal MISE con Decreto del 12 marzo 2020, sulle seguenti tematiche: PID; Turismo; Formazione lavoro; Sostegno alle crisi di impresa e Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali.

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 e del Piano della Performance 2019-2021, documenti rientranti 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 2020.

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 2020, 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.

Pertanto, il presente documento, riporta l’inserimento dei nuovi progetti di sistema per l’incremento del diritto annuale, nonché la revisione dei progetti in corso anche alla luce dell’attuale situazione di emergenza epidemiologica da COVID19.



LA PROGRAMMAZIONE 2020



LA PROGRAMMAZIONE 2020

Dall'analisi dello stato di attuazione delle aree e degli obiettivi strategici dell'Ente definiti nel Programma Pluriennale 2015–2019 e con il Piano della Performance 2020-2022, 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 l'aggiornamento del programma di attività 2020 della Camera con l'indicazione delle relative risorse.

AREA STRATEGICA 1

Competitività del territorio

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 85.750,00	COSTI ESTERNI 2020 € 54.200,00
	investimenti € 500,00

AREA STRATEGICA 2

Servizi alle imprese

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 2.434.500,00	COSTI ESTERNI 2020 € 3.185.974,00
	investimenti € 1.000,00

AREA STRATEGICA 3

Competitività dell'Ente

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 15.000,00	COSTI ESTERNI 2020 € 89.200,00
	investimenti € 160.000,00

TOTALE BUDGET AGGIORNATO 2020

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 2.535.250,00	COSTI ESTERNI 2020 € 3.329.374,00
	INVESTIMENTI € 161.500,00



I PROGETTI 2020

IN LINEA CON GLI OBIETTIVI E PROGRAMMI STRATEGICI DEFINITI NEL
PROGRAMMA PLURIENNALE 2015-2019 E NEL PIANO PERFORMANCE 2020-2022

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 85.750,00

COSTI ESTERNI 2020 € 54.200,00

INVESTIMENTI 2020 € 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.

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
23.200,00	0,00	16.000,00	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
28.000,00	49.500,00	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
3.000,00	0,00	5.250,00	500,00

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
0,00	0,00	0,00	0,00



AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2020	€ 54.200,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 1 anno 2020	€ 500,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2020	€ 85.750,00

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 2020:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2020:	€ 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE:

Non sono previsti target strategici per il periodo 2020-2022

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 2020:	€ 23.200,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2020:	€ 500,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2020:	€ 31.000,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022:

- 1) Attività di monitoraggio e diffusione delle informazioni economiche e sul governo del territorio a supporto della definizione delle politiche di intervento e di programmazione.
- 2) Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale accorpato.

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.
Ufficio responsabile	Studi, Statistica e Politiche economiche
CdC	C003 Servizio Regolazione mercato
	<p>1) La Camera di Commercio di Lucca ha aderito al programma di intervento "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo", inserito da Unioncamere nelle linee progettuali del Fondo Perequativo 2017-2018. Tale programma, in continuità con quanto già realizzato all'interno delle attività del Fondo Perequativo 2015-2016, si prefigge di implementare la necessaria strumentazione per fornire alle Camere di commercio e alle Unioni regionali i mezzi per presidiare in modo innovativo la nuova competenza sancita dal provvedimento di riforma relativa alla valorizzazione dei beni culturali e alla promozione del turismo.</p> <p>Le attività riguarderanno l'osservazione economica locale attraverso la prosecuzione dello studio delle identità dei territori per promuovere il turismo e valorizzare i beni culturali, mediante il perfezionamento della strumentazione messa a punto lo scorso anno, dando effettiva operatività all'Osservatorio Nazionale del Turismo del Sistema camerale. In aggiunta, saranno costituiti percorsi di crescita per le imprese attivando strumenti capaci di agire quali leve di qualificazione della filiera.</p> <p>2) La Camera di Commercio di Lucca ha sottoscritto a novembre 2018 con il Comune di Lucca e altri enti ed istituzioni locali il Protocollo di intesa "Lucca per il lavoro", finalizzato al sostegno dell'inserimento lavorativo di persone in condizioni di fragilità nonché alla promozione dell'imprenditorialità. Allo scopo di avviare un modello di collaborazione tra soggetti del territorio, individuando nella cooperazione e nello scambio di dati e informazioni la modalità per massimizzare l'obiettivo di collocazione lavorativa, è stato istituito il "Tavolo tecnico di coordinamento" a cui partecipano le rappresentanze di tutti i soggetti firmatari con il ruolo di condurre la regia del progetto, e un Tavolo tecnico a supporto composto da referenti tecnici dei firmatari. L'Ufficio sarà impegnato nella collaborazione con i Tavoli per la fornitura delle informazioni utili all'attuazione del protocollo.</p>

	<p>3) A dicembre 2019 la Camera di Commercio è stata inviata a far parte del Tavolo di Lavoro provinciale sul tema dell'economia civile, coordinato dalla Caritas Diocesana di Lucca, e a sottoscrivere un protocollo d'intesa che mira a creare una rete di soggetti, pubblici e privati, impegnati nella valorizzazione dei temi dell'economia civile e nella redazione di un Rapporto sul territorio lucchese, che racchiuda esperienze, progettualità, strumenti e modelli di innovazione da proporre per un nuovo e diverso sviluppo del sistema socioeconomico locale.</p> <p>4) La Camera di Commercio di Lucca ha aderito al programma di intervento "Politiche ambientali: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare", inserito da Unioncamere nelle linee progettuali del Fondo Perequativo 2017-2018. Il programma intende accrescere le competenze e i servizi delle Camere di commercio sui temi dell'economia circolare con la realizzazione di iniziative di formazione interna nonché di informazione e sensibilizzazione rivolte alle imprese a partire dai temi introdotti dal pacchetto di Direttive UE sull'economia circolare che dovranno essere recepite in Italia e influenzeranno il sistema produttivo.</p> <p>Il progetto si propone di animare il territorio sul tema attraverso la restituzione di servizi alle imprese, tra i quali l'organizzazione di Focus group con Enti associazioni ed imprese al fine di individuare i bisogni formativi e gli ambiti di intervento, la formazione dei dipendenti camerale e la formazione e consulenza alle imprese sui temi dell'economia circolare.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1	Realizzazione attività programmate e rendicontazione nei termini
indicatore 2a	Redazione di un approfondimento sul mercato del lavoro, con particolare attenzione alle differenze di genere, come contributo al Tavolo di lavoro del Comune di Lucca a supporto delle azioni per il sostegno del protocollo d'intesa "Lucca per il Lavoro" e da inserire nella "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca" entro Settembre.
indicatore 2b	Integrazione della pubblicazione "Indicatori statistici della provincia di Lucca" mediante l'inserimento di dati comunali delle province di Lucca, Massa Carrara e Pisa a sostegno delle politiche di programmazione delle amministrazioni locali. Individuazione delle fonti, estrazione dei dati e creazione delle relative tabelle entro Settembre.
indicatore 5	Collaborazione con la P.O. e supporto per lo svolgimento delle attività previste dal Protocollo d'Intesa.
indicatore 6	Collaborazione con la P.O. per la realizzazione delle attività previste dal Progetto.
benefici attesi	Lo svolgimento delle attività previste dal progetto permetterà di proseguire nel monitoraggio dell'economia locale, ampliando l'analisi al settore turistico e alle dinamiche del mercato del lavoro a livello anche subprovinciale. La diffusione di informazioni con sempre maggiore dettaglio consentirà inoltre di rafforzare la collaborazione con enti e imprese locali e di affermare il ruolo della Camera di Commercio quale detentore di informazioni economico-statistiche. Le nuove informazioni economiche prodotte saranno messe a disposizione attraverso il sito camerale con un ampliamento dell'offerta informativa. Il personale dell'Ufficio assumerà un ruolo determinante nella realizzazione delle attività previste dal progetto, che impegnerà gli addetti in tutte le attività.
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 per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330041 Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	2.800,00	
330042 Studi, ricerche di mercato, indagini	9.900,00	
TOTALE COSTI	12.700,00	0,00
312003 Contributi Fondo perequativo	16.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	16.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	16.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	12.700,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	12.700,00	

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 1B0102	POLITICHE AMBIENTALI: diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare
Ufficio responsabile	Servizio Regolazione mercato - Ufficio Studi, Statistica e Politiche economiche
CdC	C003 Servizio Regolazione mercato
Descrizione del progetto	<p>Il programma intende accrescere le competenze e i servizi delle Camere di commercio sui temi dell'economia circolare con la realizzazione di iniziative di formazione interna nonché di informazione e sensibilizzazione rivolte alle imprese a partire dai temi introdotti dal pacchetto di Direttive UE sull'economia circolare che dovranno essere recepite in Italia e influenzeranno il sistema produttivo.</p> <p>Il progetto si propone di animare il territorio sul tema attraverso la restituzione di seguenti servizi alle imprese che già si interfacciano con il sistema camerale per adempimenti ambientali già previsti dalla legge ed in particolare si attuerà diverse le seguenti azioni :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Focus group con Enti associazioni ed imprese al fine di individuare i bisogni formativi e gli ambiti di intervento ed eventualmente valorizzare best practice ; 2. Formazione dei dipendenti camerali 3. Formazione alle imprese sui temi dell'economia circolare

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1	Partecipazione alle sessioni formative per i dipendenti camerale: numero 2 sessioni	
indicatore 2	Realizzazione in collaborazione con Istituto Superiore Sant'Anna di Pisa di un focus group con le Associazioni di categoria e gli enti locali	
indicatore 3	N. 2 sessioni webinar di formazione alle imprese	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Si offriranno nuovi servizi informativi</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza non dovrà sostenere oneri per la formazione. I funzionari camerale potranno fornire una prima informazione su questi temi grazie alla formazione ricevuta.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</p> <p>Si tratta di una sfida imponente per il personale camerale perché questi temi sono stati fino ad oggi poco promossi nell'ambito camerale lucchese e quindi gli interventi dovranno essere progettati ex novo, compresa la creazione di una rete</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	PO regolazione del mercato per non meno 100 70 ore tempo lavorato; 1 addetto categoria D per non meno 70 ore tempo lavorato; 1 addetto categoria C per non meno 50 ore tempo lavorato	
Azione complessa 1B010201	Diffusione di servizi integrati per la promozione dell'economia circolare	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 Oneri per organizzazione attività formativa	7.500,00	
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	3.000,00	
TOTALE COSTI	10.500,00	0,00
312003 - Contributi Fondo Perequativo	15.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	15.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	15.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	10.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	10.500,00	

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 2020-2022:

- 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.
- 3) Avvio e consolidamento delle attività dell'Organismo di Formazione ADR CAM

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2020: € 28.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2020: € 49.500,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1D	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA
Progetto 1D7101	Diffusione degli strumenti ADR
Ufficio responsabile	Arbitrato e conciliazione
CdC	C003 Servizio Regolazione mercato
Descrizione del progetto	<p>1) Organismo di formazione ADR CAM: promozione del neonato organismo di formazione attraverso newsletter e altre campagne di comunicazione.</p> <p>2) Camera arbitrale: dopo un primo periodo di sperimentazione, la Camera arbitrale provvederà alla revisione del Regolamento di arbitrato approvato dalla Giunta camerale nel maggio 2018.</p> <p>3) Organismo di mediazione ADR CAM:</p> <p>a) aggiornamento degli standard di formazione di mediatori (all. E al Regolamento di mediazione);</p> <p>b) individuazione di soluzioni organizzative e promozionali per il servizio di mediazione presso la sede di Viareggio.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1	Organismo di formazione ADR CAM: definizione delle modalità di presentazione dell'attività formativa ed attuazione delle stesse; almeno una campagna informativa tramite CRM: entro il secondo semestre; attivazione di un corso online entro il secondo semestre.	
Indicatore 2	Camera arbitrale: predisposizione di proposte di revisione del regolamento di arbitrato da discutere in Consiglio arbitrale (entro ottobre); predisposizione del testo definitivo di Regolamento per l'approvazione della Giunta camerale	
indicatore 3	Aggiornamento degli standard di formazione dei mediatori (all. E al Regolamento di mediazione): invio al Ministero della giustizia per l'approvazione (entro marzo); pubblicazione sul sito e diffusione tra i mediatori dell'Organismo camerale entro un mese dall'approvazione.	
indicatore 4	Attività di mediazione presso la sede di Viareggio: sperimentazione di una postazione fissa per lo svolgimento delle attività di front e di back office da parte degli addetti alla segreteria dell'Organismo; almeno una campagna informativa/promozionale dell'attività di mediazione presso la sede di Viareggio	
Indicatore 5	Monitoraggio qualità del servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction – risultato atteso non inferiore a 3 come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione per i procedimenti giunti a conclusione, con monitoraggio del livello di gradimento presso le due sedi; giudizio non inferiore a 3 sull'attività del mediatore.	
benefici attesi	<p>Attività di formazione dell'organismo ADR CAM: l'organismo ha elaborato una vasta offerta di corsi di formazione, dal contenuto almeno in parte innovativo, in vari ambiti attinenti la soluzione alternativa delle controversie (es. mediazione familiare e penale). Tenuto conto della sopraggiunta situazione epidemiologica, per l'anno corrente individuerà una sola iniziativa formativa da realizzare online. I benefici riguarderanno in primo luogo i professionisti, che avranno sul proprio territorio – ad opera di un Organismo gestito dalla Camera di commercio, da sempre impegnata per il raggiungimento di elevati standard di qualità, la possibilità di accedere a percorsi formativi non disponibili a condizioni analoghe; inoltre l'attività dell'organismo di formazione contribuirà ad accrescere il prestigio e l'attività dell'organismo di mediazione camerale.</p> <p>Regolamento di arbitrato: a seguito di un primo periodo di applicazione e sperimentazione, la revisione consentirà di correggere alcune regole non sufficientemente comprensibili (es. in relazione alla sospensione dei termini per il tentativo di conciliazione), di semplificare alcune procedure (es. quelle di nomina degli arbitri) e di disciplinare in modo più puntuale la procedura relativa alla fase istruttoria al fine di supportare arbitri, difensori e consulenti tecnici nello svolgimento della stessa.</p> <p>Attività di mediazione dell'organismo ADR CAM: le azioni sul servizio di mediazione presso la sede di Viareggio porteranno all'implementazione dell'attività e alla razionalizzazione nell'organizzazione del lavoro, con benefici per l'ufficio e per l'utenza.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Per l'unità C: 250 ore; per l'unità D: 500 ore	
Azione complessa 1D710102	Organismo di formazione ADR CAM - Att. Comm.le	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
313015 Ricavi organizzazione corsi		4.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		4.000,00
330040 oneri per organizzazione attività formativa		3.000,00
TOTALE COSTI	0,00	3.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	

Azione complessa 1D710103		Camera arbitrale - Att. Comm.le	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali 313013 ricavi da pratiche di conciliazione e arbitrato		5.000,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		5.000,00	
	0,00		
TOTALE COSTI	0,00	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 1D710104		Organismo di mediazione ADR CAM - Att. Comm.le	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali 313013 ricavi da pratiche di conciliazione e arbitrato		40.000,00	
312013 Rimborsi e recuperi diversi		500,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		40.500,00	
330049 Oneri per servizi diversi di natura promozionale		20.000,00	
325053 Oneri postali e di recapito		500,00	
325081 Canoni e consumi per servizi informatici continuativi		3.000,00	
325030 Oneri per assicurazioni		1.500,00	
	0,00		
TOTALE COSTI	0,00	25.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto		49.500,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	28.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	28.000,00		



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 2020-2022:

- 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 informativa in materia di regolazione del mercato

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2020: € 3.000,00
 Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2020 € 500,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2020: € 5.250,00

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.
Progetto 1E0101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.
Ufficio responsabile	Brevetti e Funzioni ispettive
CdC	C003 Servizio Regolazione mercato
Descrizione del progetto	<p>1) Le azioni di contrasto alla contraffazione saranno indirizzate alla promozione della cultura della Proprietà Industriale con interventi di alfabetizzazione grazie alla revisione delle pagine relative alla ricerca di anteriorità nella sezione marchi e brevetti del sito istituzionale e alla realizzazione di una Guida sullo stesso argomento da consegnare all'utenza e da inserire nella sezione apposita del sito. In questi ultimi anni si è accentuata infatti la conflittualità fra imprese con azioni di contrasto verso marchi depositati: l'utenza deve essere quindi supportata con un servizio di informazione mirato a far comprendere l'importanza di svolgere una ricerca di anteriorità prima del deposito.</p> <p>2) A seguito della Convenzione per l'attuazione del piano esecutivo tra il MISE e l'Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo e vigilanza del mercato con riferimento agli strumenti di misura e la successiva sottoscrizione da parte della Camera di Commercio, saranno eseguite le azioni richieste sia sui preimballaggi sia sulla conformità metrologica degli strumenti sul mercato, verificata mediante prove di laboratorio, sia sugli strumenti già in servizio. E' prevedibile che il MISE proceda ad una revisione di tempistica e modalità di effettuazione delle attività inizialmente programmate. L'ufficio cercherà di adempiere per quanto richiesto in base alla nuova programmazione.</p>

	<p>3) L'applicazione del DM 93/2017 prevede che la verifica periodica sugli strumenti di misura sia eseguita solo da organismi privati autorizzati; si rende necessario quindi controllare sia che l'utente abbia provveduto a far verificare i propri strumenti nei tempi e modi previsti dalla legge, sia che tali controlli siano stati eseguiti dagli organismi secondo le nuove procedure previste. L'emergenza epidemiologica e la sua non prevedibile durata rendono necessario restringere il numero di controlli a campione originariamente ipotizzato, ritenuto che questa attività possa essere ripresa non prima degli ultimi tre mesi dell'anno.</p> <p>4) Revisione delle pagine del sito camerale relative alla metrologia legale secondo quanto previsto dal D.M. 93/2017 e successive proroghe, in particolare a causa della cessazione dell'attività di verifica periodica da parte della Camera di Commercio e conseguente implementazione di attività di sorveglianza in vari ambiti metrologici.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a	Revisione delle pagine del sito camerale relative alla Ricerca di Anteriorità Marchi entro il 30 settembre
Indicatore 1b	Realizzazione di una bozza della Guida sui principali motori di ricerca marchi e sulle modalità di ricerca entro ottobre. Ultimazione della guida, inserimento sul sito camerale e messa a disposizione allo sportello entro la fine dell'anno.
Indicatore 1c	Attività di informazione in materia di anti contraffazione. Ricerca, selezione, approfondimento di informazioni riguardanti la Proprietà Industriale. Diffusione di notizie attraverso la rubrica "Ultim'ora" del sito camerale e Facebook. Inserimento di almeno 10 comunicati entro il 31 dicembre.
Indicatore 2	Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2019/20
Indicatore 3a	N. 3 ispezioni a campione su strumenti metrici risultanti scaduti dall'elenco dei titolari degli strumenti di misura in Eureka
Indicatore 3b	N. 3 ispezioni a campione sulle procedure di esecuzione delle verifiche eseguite sugli strumenti metrici dai laboratori autorizzati e dagli stessi comunicati alla Camera Commercio di Lucca
Indicatore 4	Revisione delle pagine del sito camerale relative all'attività dell'ufficio: Metrologia legale (entro maggio) Centri tecnici tachigrafici digitali e Metalli preziosi (entro dicembre)
benefici attesi	Il potenziamento del servizio di promozione sulle ricerche di anteriorità mira a ridurre le ricadute negative anche in termini economici dei contrasti fra le imprese in materia di marchi. Le azioni camerale di sorveglianza e controllo in ambito metrologico, in attuazione del Dm 93/2017, porteranno un beneficio all'utenza in quanto verrà ulteriormente tutelata la buona fede pubblica nell'ambito del regolare svolgimento delle transazioni commerciali tra gli operatori economici.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 600 ore di una unità di categoria C e di n. 600 ore di una unità di categoria C (agente metrico)



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
111216 – investimenti	500,00		
325096 – oneri vari di funzionamento	1.500,00		
327098 – oneri vari per acquisto beni	1.500,00		
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI	3.500,00	0,00	
312005 - Contributi da Unioncamere Nazionale	5.250,00		
TOTALE CONTRIBUTI	5.250,00		
TOTALE RICAVI di progetto		0,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	5.250,00		
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	3.500,00	0,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI DI PROGETTO	3.500,00		



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 2020-2022:

- 1) Realizzazione di azioni informative ovvero propedeutiche alla costituzione dell'Organismo per la gestione di procedure di allerta.
- 2) Collaborazione con la Prefettura per la prosecuzione del Tavolo di Lavoro per la Prevenzione usura e sovraindebitamento

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2020: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2020: € 0,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1F	SPORTELLO LEGALITA' PER LE IMPRESE PER LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA' A TUTELA DI CONSUMATORI E IMPRESE
Progetto 1F0101	Gestione degli archivi cartacei e digitali destinati ai procedimenti sanzionatori e delle procedure previste al Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza.
Ufficio responsabile	Sportello sovraindebitamento e violazioni amministrative
CdC	C003 Servizio Regolazione mercato
Descrizione del progetto	<p>1) Prosecuzione delle attività di passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito delle posizioni definite e miglioramento dell'organizzazione delle informazioni relative ai procedimenti di cui alla l. 689/81 contenute in una cartella di lavoro condivisa dal personale dell'ufficio per la risoluzione dei casi più frequenti ed anche più complessi.</p> <p>2) Prosecuzione dell'attività dello Sportello per la prevenzione usura e il sovraindebitamento istituito nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, ordini professionali e Fondazione Toscana per la prevenzione dell'usura</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a	Verifica delle prime 50 posizioni presenti nell'archivio corrente, al piano dell'ufficio, eventuale cambiamento di stato con gli applicativi informatici e passaggio all'archivio di deposito ove possibile
indicatore 1b	Miglioramento dell'organizzazione delle informazioni contenute nella cartella condivisa con l'eliminazione del materiale non più in uso
indicatore 2	Monitoraggio dell'attività dello Sportello Prevenzione usura e sovraindebitamento tramite report trimestrale degli incontri
indicatore 3	Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con il raggiungimento di un pieno grado di autonomia sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla Legge 689/1981

benefici attesi	La predisposizione degli atti per lo scarto e la riorganizzazioni delle informazioni contenute nella cartella condivisa consentiranno un ulteriore miglioramento nella gestione degli archivi e quindi degli spazi camerale sia fisici che digitali nonché l'uniformità delle conoscenze fra il personale dell'ufficio; la realizzazione delle prime azioni finalizzate alla costituzione dell'Organismo per la gestione delle procedure di allerta consentirà l'adeguamento della struttura camerale alle disposizioni introdotte con il nuovo Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza.	
Azione complessa 1F010101	Gestione degli archivi cartacei e digitali destinati ai procedimenti sanzionatori e delle procedure previste al Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza.	
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
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

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 2.434.500,00

COSTI ESTERNI 2020 € 3.185.974,00

INVESTIMENTI 2020 € 1.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
976,00	0,00	0,00	1.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
0,00	0,00	0,00	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
2.391.800,00	0,00	1.857.600,00	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
26.000,00	0,00	26.000,00	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
767.198,00	0,00	550.900,00	0,00



AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 2 anno 2020:	€	3.185.974,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 2 anno 2020:	€	1.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 2 anno 2020:	€	2.434.500,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022:

- 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 delle azioni formative verso l'utenza (tempi di sospensione delle pratiche non superiori a 3 giorni).
- 3) Studio e realizzazione di nuove forme di assistenza/formazione dell'utenza (almeno 1 implementazione all'anno).

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2020:	€	976,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2020:	€	1.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2020:	€	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
Ufficio responsabile	Registro Imprese – Artigianato Protesti e documenti Export
CdC	C002 Servizio Anagrafico certificativo
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) semplificare le attività degli utenti e ridurre i costi legati alla gestione della carta grazie alla dematerializzazione di processi: a titolo di esempio</p> <p>a) avvio procedura telematica per rilascio attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19;</p> <p>b) avvio procedura telematica richiesta o rinnovo carta tachigrafica;</p> <p>2) semplificare alcune procedure attraverso una piena integrazione digitale dei relativi applicativi: integrare il protocollo informatico e l'applicativo che gestisce l'emissione dei verbali di accertamento</p> <p>3) offrire servizi digitali innovativi di e-gov: servizio di riconoscimento da remoto nel rilascio dei dispositivi digitali, gestione del rilascio della firma digitale (anche token wireless) sulla sede distaccata di Viareggio, gestione start up, sperimentare nuove modalità di formazione dell'utenza via web .</p> <p>4) razionalizzare la gestione di alcune procedure: revisione gestione esami dei mediatori; implementazione del sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi</p> <p>5) Efficientare l'attività degli uffici del servizio sia per supplire alle riduzioni di personale sia tenuto conto della telematizzazione/digitalizzazione delle procedure con conseguente necessità di riorganizzare gli sportelli fisici e telefonici anche al fine di consentire la gestione di tutte le attività in smart working nel periodo di chiusura dell'ente causa Covid 19 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - messa a punto del telelavoro per recuperare risorse altrimenti in part time; - razionalizzazione attività grazie all'adozione di automatismi che riducono la lavorazione puntuale delle pratiche pur assicurando un'elevata qualità, anche con riferimento alla lavorazione dei bilanci; - promozione certificati di origine on line ed in particolare della procedura stampa in azienda-
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a (RI+APE)	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea + gruppi AA, SCIA). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2021)
indicatore 1b (RI)	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2020 (n. pratiche al 10/01/2020 pari a): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2019 deve essere nullo; - al 31/12/2020 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2020 deve essere nullo.

indicatore 1c (APE)	Realizzazione in banca dati conoscenze e attuazione della procedura telematica per il rilascio dell'attestazione su cause di forza maggiore legate al covid 19
indicatore 1d (RI)	Avvio del servizio TACHIGRAFI ONLINE per il primo rilascio e il rinnovo di carta conducente ed azienda entro il 30/6/2020
indicatore 2 (RI+APE)	Formazione di tutti gli addetti sulla procedura di integrazione Proac - Gedoc per la redazione dei verbali di accertamento delle infrazioni e sull'inoltro degli stessi con la nuova modalità on line entro febbraio
indicatore 3a (APE)	Realizzazione di un corso on line/tutorial per la predisposizione dei bilanci
indicatore 3b (RI)	organizzazione in effettivo del servizio di rilascio dispositivi digitali tramite riconoscimento da remoto (AGGIORNAMENTO SITO)
indicatore 3c (RI)	Start up - gestione dei controlli dell'Ufficio AQL: definizione controlli e avvio in effettivo entro 6 gg dall'inserimento dell'atto nella Piattaforma Start Up
indicatore 4a (APE)	Revisione procedure esami mediatori: revisione questionario esami scritti entro dicembre
indicatore 4b (APE)	Sistema di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi: analisi dei costi benefici per la Camera di Commercio e per le imprese della nuova modalità di stampa dei certificati d'origine su fogli bianchi. In caso di avvio collaborazione con Infocamere per la predisposizione del sistema dei timbri e delle altre specifiche richieste dal sistema entro il 31.12.2020
indicatore 5a (APE)	Efficientamento attività dell'ufficio tramite promozione certificati di origine stampati presso l'azienda. n. 1 campagna promozionale Aumento n. certificati di origine stampati in azienda nel 2020 rispetto al numero dei certificati di origine stampati in azienda nel 2019.
indicatore 5b (APE)	Revisione procedura controllo bilanci, al fine di ridurre l'onerosità dei controlli assicurando una loro maggiore efficacia rispetto alle casistiche critiche. Presentazione proposta al dirigente entro maggio.
indicatore 5c (RI+APE)	Adozione misure di riorganizzazione complessiva degli Uffici del servizio al fine di mantenere le performance nonostante la riduzione di personale addetto e l'adozione dello smart working in occasione dell'emergenza Covid 19.
indicatore 5d (RI)	Studio degli automatismi proposti da IC per migliorare la qualità ed efficientare l'istruttoria delle pratiche registro imprese. Prima attuazione: adozione di almeno una procedura di miglioramento

<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: 1) piena attuazione al codice amministrazione digitale che vuole che tutti i servizi siano accessibili direttamente da internet ; 2) aggiornamento della procedura complessiva relativa agli esami dei mediatori 3) l'utenza sarà accompagnata nell'utilizzare procedure innovative di e gov : potrà ricevere i dispositivi di firma digitale anche sulla sede di viareggio oppure addirittura senza muoversi fisicamente (tramite riconoscimento da remoto) ; 4) migliorerà in termini di efficacia e di efficienza le relative procedure, riducendo tempi di esecuzione e possibilità di errori; 5) I controlli e le procedure automatiche consentiranno la riduzione del tempo lavorato a parità di qualità di lavorazione delle pratiche CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: 1) Nel 2020 si sperimenteranno forme innovative di formazione a distanza per gli utenti 2) La procedura stampa in azienda consentirà di ridurre i flussi di persone allo sportello nonché di aumentare i soggetti che utilizzano servizi camerali in modalità digitale 3) La CCIAA promuoverà la diffusione delle start up 4) La formazione qualificante su servizi ad altro valore innovativo del personale sarà anche un forte strumento motivazionale RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Tutte le attività verranno svolte nonostante la mancata sostituzione di 2 addetti nel corso dell'anno 2020 presso l'ufficio registro imprese. Si prevede pertanto uno sforzo notevole dei dipendenti camerali a vari livelli sia nella progettazione per i responsabili che nella realizzazione degli addetti. 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 soprattutto in tema di dispositivi di identificazione digitale</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO 1 D RI per 25 % tempo lavorato pari ad ore 396; 1 D AR e AA 25% tempo lavorato pari ad ore 396; 7 C tempo pieno R. imprese per 70 % tempo lavorato pari ad ore 1108 cad. 1 C RI PT al 72,66 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 805 1 C RI PT al 68,44 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 758 3 B RI 5% tempo lavorato pari ad ore 80 cad 5 C tempo pieno APE per 50 % tempo lavorato pari ad ore 792 ciascuno 1 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 TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		<p>0,00</p>
<p>111300 Macchine d'ufficio elettrom.elettroniche e calcolat.</p>	<p>1.000,00</p>	
<p>325081 Canoni e consumi per servizi informatici continuativi</p>	<p>976,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>1.976,00</p>	<p>0,00</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>1.976,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>1.976,00</p>	



OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

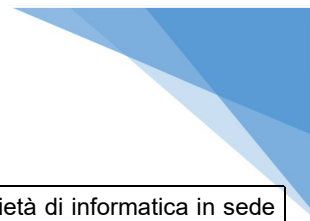
TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022:

- 1) Realizzazione di azioni di sensibilizzazione per l'adozione di strumenti digitali da parte delle imprese (SPID, TOKEN EVOLUTO): n. dispositivi di accesso a piattaforme digitali anno n/ n. dispositivi di accesso a piattaforme digitali anno-1. Risultato atteso: >1
- 2) Promozione ed incremento accesso ed utilizzo dei servizi digitali di e-government offerti dalla Camera di Commercio Digitale: n. utilizzatori piattaforme cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali anno n / n. utilizzatori piattaforme cassetto digitale, fatturazione elettronica, libri digitali anno n-1. Risultato atteso: >1
- 3) Realizzazione di forme di condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni .Risultato atteso: almeno 1 azione di condivisione dati

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2020: € 0,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2020: € 0,00

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
Ufficio responsabile	Registro Imprese – Artigianato Protesti e documenti Export
CdC	C002 Servizio Anagrafico certificativo
Descrizione del progetto	<p>Anche per l'annualità 2020 ci si propone di rafforzare l'immagine del RI quale strumento per valorizzare il patrimonio informativo camerale, assicurandone la completezza ed il tempestivo aggiornamento.</p> <p>Il Registro imprese, asset fondamentale della "Camera di Commercio digitale" dato che dalla sua nascita è sempre stato tenuto in modalità completamente informatica, promuove l'interconnessione tra le Pubbliche amministrazioni per il controllo ed il costante aggiornamento degli archivi nonché la legittimità delle procedure.</p> <p>Di seguito le azioni in cui si declina il piano operativo:</p>

	<p>1) Azioni finalizzate alla verifica della coerenza e correttezza delle informazioni contenute negli archivi</p> <p>2) Azioni manutenzione della pec dichiarata nel registro delle Imprese</p> <p>3) Promozione interconnessioni tra banche dati Pubbliche Amministrazioni al fine di garantire la circolarità delle informazioni e l'integrazione dei procedimenti</p> <p>4) Eliminazione d'ufficio posizioni non più operative con conseguente pulizia dell'archivio : prosecuzione delle procedure per la revisione di coloro che svolgono attività di agenti di commercio; continuazione nell'opera di eliminazione delle posizioni che presentano indici di inattività al fine di impedire che l'incidenza di queste aumenti nel tempo</p> <p>5) Azioni per promuovere presso l'utenza strumenti di digitalizzazione nel rapporto impresa e pubblica amministrazione così da valorizzare il ruolo della CCIAA digitale.</p> <p>6) Collaborazione con Infocamere allo scopo di favorire la digitalizzazione dei certificati di origine, assicurandone al contempo la legittimità ed, in particolare, per permettere una corretta implementazione della stampa sui certificati degli elementi di tracciatura (QR CODE) necessari per consentire un riscontro telematico della corrispondenza tra le informazioni riportate sul certificato d'origine e quelle contenute nella banca dati camerale.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a APE	Avviso presso i professionisti della mancata revisione da parte dell'impresa assistita: riduzione del numero delle imprese oggetto del procedimento di inibizione (ad inizio anno 443) di almeno il 40%
Indicatore 1b APE	Attivazione entro febbraio 2020 dei controlli finalizzati alla verifica del permanere dei requisiti per l'esercizio delle attività regolamentate a seguito di variazione dei legali rappresentanti segnalati dal registro delle imprese. Adozione di eventuali provvedimenti conseguenti.
Indicatore 1c APE	Gestione qualità archivio protesti: attuazione dei nuovi controlli sugli elenchi da gennaio
Indicatore 2 RI	Gestione pec anomale: - adozione nuova Procedura Cruscotto Pec irregolari - attivazione controlli puntuali in fase istruttoria - verifica di non meno di 800 posizioni con pec irregolare a condizione che la notifica possa essere effettuata con mezzi telematici
Indicatore 3a APE	Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio del sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web
Indicatore 3b RI	Partenza in effettivo con il PCT: procedura telematica per la trasmissione e ricezione pratiche del Giudice del Registro imprese entro 31 ottobre
Indicatore 4a 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 4b 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 5a RI	organizzazione e promozione servizio rilascio dispositivi digitali su Viareggio entro luglio (AGGIORNAMENTO SITO)
Indicatore 5b RI	1 azione per sensibilizzare su gli strumenti digitali di identità digitale spid e token evoluto
Indicatore 5c RI	Aumento della percentuale di apertura dei cassetti digitali delle imprese sul totale delle imprese registrate della provincia di Lucca rispetto alla percentuale rilevata nel 2019



<p>Indicatore 6a APE</p>	<p>Verifica operativa delle implementazioni apportate dalla società di informatica in sede di primo avvio del sistema di stampa degli elementi di tracciatura sul certificato d'origine - entro un mese dal rilascio. Successivo aggiornamento del sito web</p>	
<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Gli archivi saranno implementati e risulteranno nel complesso qualitativamente migliori. Gli utenti saranno assistiti nella gestione delle SCIA. Gli archivi camerali saranno maggiormente coerenti e si ridurranno le casistiche anomale in particolare in merito alle attività regolamentate ed ai protesti . Gli utenti saranno assistiti anche presso la versilia circa le procedure che favoriscono la digitalizzazione dell'impresa</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La manutenzione dell'archivio delle pec erronee 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. La cessazione delle posizioni non più operative consente risparmi complessivi in merito alla tenuta dell'archivio. Si continuerà la prima revisione dinamica degli agenti di commercio con verifica di molte delle posizioni censite.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: 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 meno impegnativa, ma riguarderà il residuo delle posizioni che non hanno adempiuto e che sono difficilmente reperibili. Il controllo della coerenza delle informazioni in merito alle imprese che svolgono attività regolamentate ed ai protesti implica un controllo capillare da parte degli addetti che fuoriesce dalle attività ordinarie. L'integrazione con le procedure dello sportello unico a livello regionale è una procedura completamente nuova su cui gli addetti camerali dovranno formarsi</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO 1 D RI per 25 % tempo lavorato pari ad ore 396; 1 D AR e AA 25 % tempo lavorato pari ad ore 396 7 C tempo pieno RI per 15 % tempo lavorato pari ad ore 237 cad. 1 C RI PT al 72,66 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 172 1 C RI PT al 68,44 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 162 3 B - R. imprese per 1% tempo lavorato pari ad ore 16 ciascuno 5 C tempo pieno APE per 25% tempo lavorato pari ad ore 390 ciascuno 1 C APE part time al 91,67 % per 30 % tempo lavorato pari ad ore 363</p>	
<p>Azione complessa</p>	<p>Promuovere la qualità dei dati del Registro Imprese e valorizzare la Camera di Commercio Digitale</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>TOTALE COSTI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>	<p>0,00</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>	



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 2020-2022:

- 1) Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
- 2) Prosecuzione del progetto per favorire la nascita di nuove imprese e lo sviluppo di start up innovative.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2020: € 2.391.800,00
 Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2020: € 0,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2020: € 1.857.600,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0101	Sostegno all'innovazione e allo start up d'impresa (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d) D.Lgs. 219/2016)
Ufficio responsabile	Sviluppo Imprenditoriale
CdC	D003 Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende i servizi tecnici di supporto alla creazione d'impresa e allo start up erogati dagli sportelli camerale, sia direttamente che tramite la collaborazione del Polo Tecnologico Lucchese ed i servizi dedicati all'innovazione, alla sensibilizzazione sulle tematiche di maturità digitale, le tecnologie abilitanti di Impresa 4.0. I servizi sono erogati con diverse modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le informazioni di I° livello per l'avvio di impresa riguardanti le procedure burocratiche e i finanziamenti locali, nazionali ed internazionali; - l'affiancamento di II° livello (one to one) per l'avvio d'impresa o lo sviluppo dell'impresa già costituita, diretto alla definizione del modello di business e redazione del business plan (servizio attivo su bando, pubblicato nel 2017); - la formazione per avvio impresa o per lo sviluppo dell'impresa già costituita, diretta alla redazione o definizione modello di business, inserita anche nell'ambito dell'attività di scouting da questo esercitata e svolta con il PTL; - la formazione manageriale per le imprese in collaborazione con il Polo; - l'organizzazione di corsi di job creation trasversali o settoriali svolti in collaborazione con il Polo, nell'ambito del calendario unico eventi; - le iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti <p>Il progetto comprende anche altri servizi diretti a sostenere lo start up d'impresa ed organizzati con il Polo Tecnologico: in particolare ci si riferisce all'attività di scouting, all'organizzazione di corsi manageriali dedicati alle imprese insediate, all'operatività dei servizi camerale lanciati nel 2015 e adattati alle esigenze delle start up innovative, al rafforzamento del network tra imprese, alla comunicazione delle iniziative sull'innovazione.</p>



target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	(PP ob. str. 2C) Collaborazione, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese, anche nell'ambito di progetti finanziati, per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 4 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.)	
indicatore 2)	(PP ob. str. 2C) Redazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente entro marzo.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: I servizi vengono progettati ed erogati con la collaborazione del PTL e costituiscono pertanto un pacchetto integrato dedicato all'avvio d'impresa ed allo sviluppo dell'innovazione in aziende mature. 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 camerale presso il Polo Tecnologico; - reciproco scambio di informazioni per l'attività di scouting finalizzato ad accelerare la nascita di nuove imprese innovative; - rafforzamento attività networking tra imprese tradizionali ed innovative, anche con organizzazione congiunta di seminari, eventi ad hoc e gestione calendario unico eventi; - velocità nella risposta ai fabbisogni dell'aspirante imprenditore o dell'impresa. - integrazione con le attività del Pid - attivazione di una nuova modalità di fruizione dei corsi - Offerta di consulenza personalizzata ai migliori business plan <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 dal decreto di riforma. 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 camerale competenti; - gratuità servizi I° livello e assistenza II° livello (quest'ultima fino ad un max di 12 ore). - offerta di consulenza personalizzata gratuita ai migliori business plan redatti dai partecipanti ai corsi di formazione. <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 stretto coordinamento 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. L'integrazione con il Pid richiede di saper progettare in maniera modulare, crescente per livelli di complessità ed integrata. Inoltre il personale dovrà acquisire nuove competenze.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 15%, Capo Ufficio 25 %, 2C 30 % ciascuno	
Azione complessa 2C010101	Servizi tecnici per lo start up e lo sviluppo d'impresa	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	18.000,00	
TOTALE COSTI	18.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	18.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	18.000,00	



Azione complessa 2C010103	Corsi di job creation e seminari sull'innovazione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione attività formativa	32.000,00	
TOTALE COSTI	32.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	32.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	32.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	50.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	50.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	50.000,00	

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
Ufficio responsabile	Segretario generale
CdC	A005 Partecipazioni e quote
Descrizione del progetto	<p>Lo sviluppo tecnologico è uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento. Si mantiene il ruolo di coordinamento delle attività di scouting, di networking e di animazione e dei servizi resi dagli incubatori alle imprese del territorio. Il PTL, negli anni, si configura quale soggetto deputato ad attrarre ed insediare progetti innovativi e a creare opportunità di sviluppo dell'innovazione anche in ambiti settoriali tradizionali. L'attività di networking è declinata in tre ambiti strategici per le start up: networking commerciale, per favorire l'incontro tra domanda e offerta di innovazione, tra imprese del Polo e imprese del territorio; networking tecnologico proattivo nei contesti universitari e della ricerca; networking finanziario, esercitato attraverso la presentazione di progetti imprenditoriali ad investitori/veicoli di investimento (seed capital/Venture Capital). L'attività di animazione comprende gli eventi presenti nel calendario unico, svolti in collaborazione con la CdC, in particolare i corsi di job creation, gli innovation Lab e i Living lab che il Polo ha iniziato ad organizzare nell'ambito del progetto transfontaliero Retic. Anche il tema dei Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (ex alternanza scuola lavoro) favorisce la collaborazione tra CdC e PTL, soprattutto per le potenzialità di utilizzo del videogame start & up creato nell'ambito del progetto Retic. 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. Le azioni dedicate all'innovazione ed il network potrebbero essere rafforzate nel caso in cui il progetto transfontaliero Step-in-Up, sia ammesso al finanziamento Interreg e Lucca In-tec diventi capofila dello stesso. Il PTL procederà inoltre alla sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici costruiti con la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici. Verrà proseguita l'attività di ricerca di nuove start up da inserire all'interno dell'incubatore in previsione della fine del percorso da parte di imprese già insediate, inoltre si conferma la disponibilità a fornire collaborazione al Comune di Capannori per il popolamento del relativo incubatore. Si darà seguito alle attività che verranno definite in accordo con il costituendo soggetto giuridico deputato ad armonizzare e valorizzare i Poli Tecnologici della Costa secondo quanto previsto dalla apposita legge regionale per contribuire al raggiungimento di un livello ottimale di servizi alle imprese insediate ed a quelle coinvolte nei processi di innovazione. Prosegue il sostegno alle attività dell'Organismo di ricerca Lucense insediato in uno degli edifici del Polo Tecnologico. Si procederà inoltre ad elaborare un progetto di più ampio respiro teso ad ampliare lo spazio fisico a disposizione di aziende da ospitare in incubazione ed in accelerazione, piano da sottoporre alla Giunta per una relativa valutazione.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	(PP ob. str. 2C) Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al Polo tecnologico Lucchese. Report annuale alla Giunta.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Offerta di un pacchetto integrato e coordinato di servizi innovativi di varia tipologia, grazie al lavoro ed al raccordo stretto tra personale camerale e personale di Lucca In-tec. I servizi camerali intervengono in modo complementare, a completare l'offerta dei servizi resi dal Polo Tecnologico.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: I servizi, in qualunque modo siano declinati, sono offerti a imprese ed aspiranti imprenditori in modo gratuito. Il successo di pubblico che partecipa agli eventi sull'innovazione, testimonia l'efficiacia dell'azione svolta.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'integrazione delle azioni e del personale camerale con quello di Lucca In-tec e il monitoraggio delle procedure amministrative è uno degli aspetti più delicati.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente 15%, PO 10%, 1 D 5%, 2 C 5% e personale di Lucca In-tec	
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
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	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro) (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera e) D.Lgs. 219/2016)
Ufficio responsabile	Sviluppo Imprenditoriale
CdC	D004 Centro Orientamento al lavoro
Descrizione del progetto	<p>Il progetto rientra nell'ambito delle funzioni assegnate al sistema camerale dalla riforma del D.Lgs. 2019/2016 e tiene conto dell'esperienza che la Camera di Lucca ha maturato negli anni, attraverso i percorsi di alternanza, ora denominati "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento", propri dell'Ente o condivisi con Unioncamere Toscana. Con esso si perseguono due obiettivi, uno di breve ed uno di lungo periodo: diffondere e promuovere il "valore dell'Alternanza" verso tutti i soggetti effettivamente e potenzialmente coinvolti e far diventare il sistema camerale il soggetto intermediario di riferimento fra mondo della scuola e mondo delle imprese. Per raggiungere queste due finalità, il progetto prevede uno stretto collegamento con l'Ufficio Scolastico Territoriale e comprende un ampio ventaglio di interventi collegati alla scuola, al lavoro e all'autoimprenditorialità, che saranno svolti autonomamente o in sinergia con il sistema camerale toscano. Il progetto presuppone inoltre un confronto costante con la Regione, al fine di evitare sovrapposizioni e spreco di risorse ed un coordinamento stretto con il MIUR e l'ANPAL, svolto attraverso Unioncamere Nazionale. Le attività che saranno messe in campo sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'art. 1 comma 41 della L. 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro; - iniziative rivolte alle imprese che favoriscano l'incremento delle iscrizioni al RASL ed il conseguente supporto nel matching tra scuola e impresa - il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL; - la diffusione, attraverso appositi corsi formativi, della cultura d'impresa, in base a moduli predefiniti o personalizzabili in base all'esigenza della scuola; - il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università; - catalogo nazionale dei percorsi di qualità per l'Alternanza; - la collaborazione per la realizzazione del sistema di supporto alla certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1)	Progettazione e realizzazione di un percorso formativo, di durata di almeno 8 ore con almeno 2 Istituti scolastici, nell'ambito delle competenze digitali applicate all'impresa simulata.

<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: I percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, all'indomani della riforma camerale del 2016, sono stati potenziati in numero e qualità, grazie anche ad uno stretto raccordo tra Unione regionale e Ufficio scolastico. Questa combinazione di fattori ha portato alla creazione di progetti regionali condivisi e ad un rafforzamento del ruolo camerale, che opera in stretto raccordo con le scuole e con l'Ufficio Scolastico. L'insieme organico delle attività svolte offre alle scuole ed alle imprese un insieme di servizi organico, completo e personalizzabile consistente in: matching scuola-impresa, percorsi formativi di orientamento all'autoimprenditorialità, promozione del RASL. La riforma dell'Alternanza Scuola Lavoro con la drastica riduzione del monte ore obbligatoria rischia di far perdere appeal a questi iniziative nei prossimi anni, pertanto l'integrazione tra PCTO ed attività conto terzi degli istituti scolastici che hanno comunanza di finalità farebbe sviluppare nuove sinergie e migliorare il servizio</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Possibilità di ricorrere ad un catalogo di servizi strutturato, ampio e personalizzabile, che incontra i fabbisogni di imprese e scuole, comunicato efficacemente grazie al continuo mantenimento del sito web e ad un forte raccordo con l'Ufficio Comunicazione. L'integrazione tra attività conto terzi e PCTO con ricadute anche sulle attività curriculari o extracurriculari permettere alle scuole di arricchire l'offerta formativa, avvicinarla alle esigenze del mondo del lavoro ed ottenere delle risorse</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale affronta materie caratterizzate da importanti elementi di novità, applicando nozioni acquisite dai percorsi formativi di Unioncamere e dall'esperienza sul campo. Per realizzare efficacemente queste attività il personale interno deve entrare maggiormente nei meccanismi degli istituti scolastici sia in termini di programmazione che di gestione; meccanismi che, essendo diversi da quelli camerale, richiedono flessibilità ed aggiornamento.</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Capo Servizio 20%, Capo Ufficio 20 %, 2C 30 % ciascuno</p>	
<p>Azione complessa 2C010503</p>	<p>Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (ex alternanza scuola lavoro)</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>330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa</p>	<p>26.000,00</p>	
<p>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</p>	<p>4.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>30.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>Contributi Fondo Perequativo - 312003</p>	<p>12.000,00</p>	
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>12.000,00</p>	
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>		<p>0,00</p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</p>	<p>12.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>30.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>30.000,00</p>	

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)
Ufficio responsabile	Sviluppo Imprenditoriale
CdC	D003 - Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
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 e dal decreto ministeriale del marzo 2019: orientamento, percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, supporto all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, certificazione delle competenze. L'emergenza covid ha suggerito una rimodulazione del progetto secondo tre direttrici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi reali o voucher per rispondere alle esigenze aziendali di risorse umane con competenze strategiche; - servizi reali o voucher per la formazione delle competenze necessarie nelle aziende al fine di consentire o favorire la ripartenza - attività di networking con il sistema camerale, Istituti scolastici, associazioni di categoria, imprese, ITS, altri soggetti pubblici o privati per progettare e realizzare iniziative di orientamento, placement e formazione di competenze necessarie per le imprese <p>Tenendo conto di queste tre direttrici nel 2020 l'azione camerale seguirà tre filoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi reali in materia di formazione delle risorse umane presenti in azienda; - voucher alle imprese per progetti integrati mirati sia all'acquisizione di dispositivi necessari per la ripartenza che alla formazione del personale per il loro corretto utilizzo - attività di networking con i soggetti sopra indicati per progettare e/o realizzare iniziative di orientamento, placement e formazione delle competenze.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	N.5 azioni finalizzate alla formazione delle risorse umane presenti in azienda e/o al networking con le associazioni di categoria e/o alla realizzazione di iniziative di sistema e/o alla progettazione/attuazione di percorsi formativi in collaborazione con Istituti scolastici, Ufficio scolastico provinciale, Camere di Commercio italiane all'estero, ITS
indicatore 2)	Emanazione di un bando voucher per le imprese per progetti integrati finalizzati alla ripartenza entro 45 giorni dalla ricezione del bando tipo da Unioncamere Nazionale
Indicatore 3)	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN
Indicatore 4)	Proseguimento attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: il progetto prevede il coinvolgimento di nuovi partner (ITS, IFTS) e l'offerta di nuovi servizi (voucher alle imprese e formazione in materia di smart working per le imprese). I percorsi formativi che coinvolgeranno le scuole faranno un salto di qualità perché saranno attuati secondo la logica del project work o comunque partendo dalle esigenze delle imprese ospitanti al fine di massimizzare il beneficio dello stage sia per lo studente che per l'impresa

<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La Camera di Commercio di Lucca si presenta come un soggetto in grado di sostenere le imprese non solo nella ricerca di risorse umane ma anche nella loro riqualificazione sia per esigenze congiunturali (adempimenti per la ripartenza) che strutturali (sviluppo di competenze digitali e di skill adeguati per lavorare bene e meglio in un contesto digitale). Per le imprese i benefici sono duplici: da un lato sostegno economico e dall'altro formazione gratuita di qualità. Inoltre le attività che continueranno a coinvolgere le scuole saranno progettate partendo anche dalle esigenze delle imprese ospitanti al fine di massimizzare i benefici di stage/tirocini.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La progettazione di formazione a sei mani (scuola, cciaa ed imprese) è una novità assoluta e richiederà tempo, energie e capacità comunicative/negoziali non ordinarie.</p>		
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Capo Servizio 10%, Capo Ufficio 30 %, 1C 30 % ciascuno, 1 C 20%</p>	
<p>Azione complessa 2C010701</p>	<p>Alternanza scuola lavoro</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		
<p>330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa</p>	<p>13.500,00</p>	
<p>330041 - "Organizzazione e partecipazione a eventi, manifestazioni e convegni"</p>	<p>1.500,00</p>	
<p>330031 - Contributi e trasferimenti a Ass. e Ist. Sociali</p>	<p>25.000,00</p>	
<p>325081 - Canoni e consumi per servizi informatici continuativi</p>	<p>3.000,00</p>	
<p>330030 - Contributi e trasferimenti a imprese</p>	<p>17.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>60.000,00</p>	
<p>310007 - Diritto annuale incremento 20%</p>	<p>113.800,00</p>	
<p>342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%</p>	<p>30.000,00</p>	
<p>ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2020</p>	<p>83.800,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>60.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE RICAIVCOMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO</p>	<p>83.800,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>60.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>60.000,00</p>	

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)
Ufficio responsabile	Sviluppo Imprenditoriale
CdC	D003 Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
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 Transizione 4.0, l'Agenda Digitale e gli altri programmi nazionali e regionali in materia di innovazione digitale rappresentano il quadro di riferimento nell'ambito del quale si inserisce il PID che, grazie alla capillare presenza sul territorio, consente di diffondere efficacemente iniziative e servizi in tutti i settori economici. La spinta per passare dalla semplice digitalizzazione all'impresa 4.0, inoltre, si fonde con le azioni già svolte dal Polo Tecnologico Lucchese per l'innovazione, la creazione di start up e lo sviluppo d'impresa innovativa nonché con i servizi digitali delle Camere.</p> <p>Il sostegno all'innovazione si concretizza attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - iniziative per diffondere la cultura di un'impresa 4.0 per tutti i settori in un mercato che procede a ritmi elevati verso modelli 4.0 - integrazione con i programmi dell'Agenda Digitale ed i programmi per l'e-government; - realizzazione di interventi a carattere informativo e formativo indirizzati agli imprenditori e agli addetti su più livelli di complessità tenendo conto anche dei risultati degli assestment; - offerta dei servizi di self assestment, assestmet guidato e consulenza personalizzata post assestment guidata; - interazione con Digital Innovation Hub, Competence Centre - integrazione con i percorsi formativi per la creazione d'impresa e con le attività con gli Istituti scolastici; - concessione di contributi anche volti all'acquisizione di consulenze specialistiche da parte dei soggetti ammessi ai voucher nazionali e/o regionali.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.
indicatore 2)	PID - Presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.
Indicatore 3)	PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 40
indicatore 4)	Bando voucher: Presentazione al Dirigente della proposta entro 30 giorni dall'approvazione della variazione di Bilancio
indicatore 5)	PID - Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0: almeno 5 eventi.

benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Messa a regime servizio per una maggiore integrazione con gli altri attori della filiera (Digital Innovation Hub, Competence center, rete EEN) ed un miglioramento continuo offerta formativa tenendo conto dei risultati degli assestment ed ampliando le tematiche dello smart working. Inoltre si sperimenteranno altre modalità di offerta formativa: a distanza e elearning con strumenti specifici. Infine si prevede di mettere a sistema un follow up specifico degli assestment per far crescere il livello di maturità digitale delle imprese</p>	
	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Messa a regime di un sistema di servizi gratuito a favore della digitalizzazione, che comprende assistenza, informazione, formazione, erogazione di voucher. Follow up degli assestment con consulenze personalizzate per far crescere il grado di maturità digitale delle imprese anche in collaborazione con gli altri attori del territorio</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: - Messa a regime servizio che, tramite analisi dati attività, punta a modificarsi per essere il più adatto possibile al raggiungimento dello scopo primario: aumentare grado maturità digitale imprese - 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. - Avvio collaborazione operativa con gli altri soggetti filiera dell'innovazione</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>15% PO, 30% Responsabile ufficio, 2C 25%</p>	
<p>Azione complessa 2C010801</p>	<p>Punto Impresa Digitale</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi commerciali</p>		<p>0,00</p>
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		<p>0,00</p>
<p>330030 - Contributi e Trasferimenti a imprese</p>	<p>143.000,00</p>	
<p>330040 - Oneri per organizzazione attività formativa</p>	<p>30.000,00</p>	
<p>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</p>	<p>25.000,00</p>	
<p>325081-Canoni e consumi per servizi informatici continuativi</p>	<p>3.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>201.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>310007 - Diritto annuale incremento 20%</p>	<p>341.000,00</p>	
<p>342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%</p>	<p>90.000,00</p>	
<p>ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019</p>	<p>251.000,00</p>	
<p>TOTALE RICAVICOMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO</p>	<p>251.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>201.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>201.000,00</p>	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE	
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE	
Progetto 2C0109	Crisi di impresa (20%)	
Ufficio responsabile	Sviluppo Imprenditoriale ed Innovazione tecnologica	
CdC	D111 Centro Sostegno imprese	
Descrizione del progetto	<p>L'emergenza covid 19 ha creato o acuito difficoltà delle imprese nella gestione economico-finanziaria. La chiusura delle attività e la limitazione agli spostamenti dei consumatori hanno creato ulteriori difficoltà alle imprese che non solo si sono trovate di fronte a riduzione dei ricavi non compensate da riduzione di costi fissi, ma devono ripensare il proprio modello di business oltre ad affrontare spese per potersi adeguare alle misure di sicurezza e poter continuare o riprendere l'attività. Governo, Regioni, enti locali hanno o stanno realizzando iniziative di varie tipo per sostenere l'economia, ma non è facile per le imprese né conoscerle né accedervi. In questa fase congiunturale così complessa, il progetto punta a raggiungere i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - favorire una maggiore diffusione della cultura e gestione finanziaria - specie tra le PMI - ed una visione più integrata delle diverse problematiche aziendali; - diffondere la conoscenza delle diverse misure pubbliche per il sostegno all'economia; - offrire un pacchetto integrato di servizi alle imprese che preveda assessment economico-finanziario, consulenze specialistiche, formazione specifica. 	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Numero imprese beneficiarie di contributi – voucher: almeno 25.	
indicatore 2)	Numero imprese beneficiarie dei servizi di informazione/formazione/assistenza	
Indicatore 3)	Attività di pianificazione e gestione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN	
Indicatore 4)	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Il sostegno camerale alle imprese fa un salto di qualità in quanto si passa da un servizio informativo e di consulenza di primo livello all'erogazione di un pacchetto integrato di servizi che parte da una valutazione oggettiva della situazione delle singole imprese per indirizzarle verso un percorso di crescita tailor made.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza finale (imprese) riceve un beneficio concreto: consapevolezza dei propri punti deboli tramite una valutazione oggettiva da utilizzare anche per richieste di finanziamenti, offerta di consulenze specialistiche gratuite su alcuni aspetti più urgenti, offerta di formazione specifica, informazione ed assistenza sulle misure messe in campo da vari enti pubblici.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale interno deve imparare a gestire digitalmente e in tempi rapidi un nuovo strumento, acquisire nuove competenze, evadere le richieste in tempi rapidi</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 10%, Capo Ufficio 20 %, 1C 40 %	
Azione complessa 2C010901	Liquidità imprese	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040-Oneri per organizzazione di attività formativa	20.000	
330049-Oneri per servizi diversi di natura promozionale	35.800,00	
TOTALE COSTI	55.800,00	0,00
310007 - Diritto annuale incremento 20%	75.800,00	
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	20.000,00	
ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019	55.800,00	
TOTALE RICAVI di progetto		
TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO	55.800,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	55.800,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	55.800,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE
Progetto 2C0110	Misure straordinarie per emergenza COVID
Ufficio responsabile	Servizio Promozione e sviluppo imprese
CdC	D003 Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
Descrizione del progetto	<p>L'emergenza covid 19 ha creato o acuito difficoltà delle imprese costrette a temporanee chiusure obbligatorie della propria attività e poste nella impossibilità di lavorare, fatturare e tenere viva la catena dei pagamenti con la filiera a valle ed a monte dell'impresa stessa per non parlare dei risvolti sotto il profilo occupazionale.</p> <p>Questa situazione ha colpito e sta colpendo in modo differenziato le tipologie di attività a seconda di quali siano investite delle ordinanze di chiusura. A questo si aggiunge il fatto che la generalità dei paesi ha disposto le chiusure delle frontiere ai movimenti di persone salvo casi eccezionali mettendo in grande difficoltà soprattutto il settore del turismo e quello dei trasporti passeggeri. Non è dato sapere in quanto tempo si potrà tornare alla normalità, il governo italiano, al pari dei governi in tutto il mondo, sta mettendo in piedi misure straordinarie tendenti a ridurre il pesante impatto sull'economia e sulla occupazione.</p> <p>Anche la Camera di commercio, nella consapevolezza della limitatezze delle sue risorse intende incrementare il sostegno alle imprese stanziando un ulteriore importo che va ad incrementare quanto già previsto nel bilancio di previsione.</p> <p>Per quanto riguarda la destinazione da dare alle nuove risorse stanziate, la scelta della tipologia di interventi e di filiere destinatarie dei benefici, si rinvia ad un secondo momento in cui saranno rese note le misure adottate dal Governo ed il suo dispiegarsi nel nostro territorio. Potranno essere finanziate sia nuove iniziative sia potranno essere incrementati i fondi oggi previsti nelle varie schede progettuali costituenti il programma di intervento.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Proposta alla Giunta di una ipotesi di destinazione entro 30 giorni dalla conversione in legge del decreto del Governo che destina oltre 50 miliardi di euro a politiche di contrasto alla crisi
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Il sostegno camerale alle imprese fa un salto di qualità in quanto si andranno ad integrare i servizi forniti con nuove iniziative tendenti a contenere gli effetti della crisi . Inoltre si lavorerà per individuare iniziative congiunte con organismi pubblici e privati per evitare di disperdere risorse e massimizzare gli effetti positivi.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza finale (imprese) riceve un beneficio concreto. Gli altri enti pubblici del territorio, se aderiscono ad una misura comune, possono massimizzare i benefici ed evitare di disperdere risorse scarse in interventi poco significativi. Inoltre il sistema camerale assicura interventi super partes e fortemente digitalizzati.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale interno deve imparare a gestire digitalmente e in tempi rapidi nuovi strumenti, colloquiare con soggetti pubblici esterni e, a seconda della misura scelta, acquisire nuove competenze e conoscenze.</p>



Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 15%, Capi Ufficio 30 %, 4C 55 %	
Azione complessa 2C011001	Emergenza Covid19	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
33030 Contributi e trasferimenti ad imprese	500.000,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	1.200.000,00	
TOTALE COSTI	1.700.000,00	0,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)	1.200.000	
TOTALE CONTRIBUTI	1.200.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	1.200.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	1.700.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	1.700.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022:

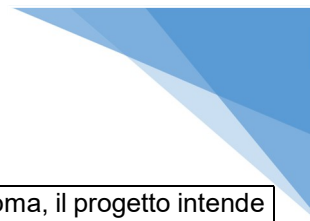
1) Ricognizione di bandi di interesse per il supporto di attività promozionali finalizzate allo sviluppo dell'innovazione, della costituzione di start up, della realtà immersiva.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2020: € 26.000,00

Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2020: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2020: € 26.000,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2D	RIAFFERMARE IL RUOLO DI “PRIMO PUNTO DI CONTATTO” TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI
Progetto 2D0101	Internazionalizzazione e Mercato Unico (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)
Ufficio responsabile	Promozione interna ed estera
CdC	D003 Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
Descrizione del progetto	<p>La riforma sulle competenze camerale attuata con D.Lgs 2019/2016 rimodula la funzione di promozione del territorio centrando l'attività camerale sul tema della preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali. Le risorse, di conseguenza, sono attribuite al potenziamento dello Sprint, per l'assistenza di primo e secondo livello verso le imprese. Lo Sprint opera attraverso la risoluzione di quesiti - in modalità on line - ed attraverso l'organizzazione di corsi di formazione e seminari, che hanno ad oggetto tematiche di interesse internazionale di carattere legale, fiscale, doganale etc. L'ufficio, alla luce della riorganizzazione dell'organico camerale, seguirà inoltre anche le tematiche del Mercato Unico, integrandole con quelle dell'internazionalizzazione, in particolare per ciò che riguarda il primo orientamento, l'alerting, la promozione ed aggiornamento delle imprese su tematiche europee di particolare interesse, le cui aree prioritarie di intervento e i relativi obiettivi sono tesi a rafforzare la consapevolezza delle opportunità derivanti dalle politiche Ue. Sul tema della preparazione delle imprese ai mercati internazionali, delle varie tipologie di turismo praticate oggi (turismo lento, religioso etc.), interviene un progetto nazionale per il sostegno all'export, finanziato dal Fondo Perequativo.</p> <p>Il progetto è volto anche a promuovere, in seguito all'integrazione delle competenze sul Mercato Unico, i programmi, le iniziative e le politiche dell'Unione Europea per le PMI, anche in rete con gli altri soggetti di sistema sia locali (tavolo operativo territoriale per la progettazione comunitaria) che europei e prevede la partecipazione a progetti comunitari per favorire la crescita e la competitività del sistema imprenditoriale. Il progetto sarà sviluppato in linea con i pilastri della strategia Europa 2020, che individua tre priorità strettamente interconnesse: crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita inclusiva. Specifica attenzione sarà dedicata, secondo gli orientamenti comunitari, ai temi della cultura e della creatività, individuati come prioritari nel processo di globalizzazione e digitalizzazione. In</p>



	concomitanza con il 60° anniversario dei trattati di Roma, il progetto intende sensibilizzare le imprese sui temi del Mercato Unico, lavorando attraverso l'attività del tavolo di europrogettazione.	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Internazionalizzazione: avvio, realizzazione, rendicontazione progetto SEI.	
indicatore 2)	Internazionalizzazione e servizi Sprint: organizzazione almeno 3 eventi su temi di interesse delle imprese, compreso interventi per l'avvio alla internazionalizzazione di impresa potenziale esportatrice e poco esportatrice.	
indicatore 3)	Internazionalizzazione e servizi Sprint: prosecuzione servizio all'utenza di consulenza specialistica professionale, nelle materie doganale, trasporti e/o contrattualistica. Stipula convenzione con studio professionale entro febbraio.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Alla luce della riorganizzazione interna, l'ufficio dovrà reimpostare l'attività in modo organico, per dare una unica interfaccia al servizio internazionalizzazione e a quello collegato alla normativa europea.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico ed unificato dei quesiti dell'utenza.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La riorganizzazione prevede l'inserimento e la formazione di una unità sulle attività seguite dall'ufficio Promozione e l'inserimento nello stesso delle competenze facenti capo all'Eurospartello. Necessario quindi un periodo di confronto e una riorganizzazione interna delle funzioni.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Caposervizio 10%, Capoufficio 30%, 2C 30% ciascuno	
Azione complessa 2D010104	Sportello Sprint e Mercato Unico	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Corsi di formazione e seminari	6.000,00	
330049 - oneri per servizi diversi di natura promozionale	20.000,00	
TOTALE COSTI	26.000,00	0,00
312003 - Contributi Fondo Perequativo	26.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	26.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	26.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	26.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	26.000,00	



OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

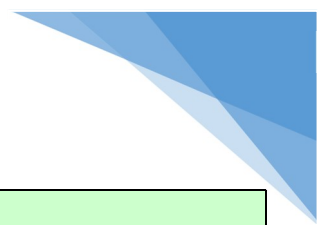
TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022:

- 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.

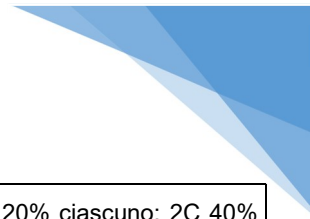
Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2020:	€ 767.198,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2020:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2020	€ 550.900,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO, BENI CULTURALI
Progetto 2E7101	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d-bis)
Ufficio responsabile	Promozione
CdC	D003 - Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
Descrizione del progetto	<p>Alla luce della riforma sulle competenze camerali attuata con D.Lgs 2019/2016, la funzione di promozione del territorio è stata completamente rimodulata: appaiono, nel rinnovato quadro legislativo, precise e definite funzioni promozionali per la valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo che, nell'alveo delle competenze attribuite alle Camere, costituiscono una recente novità. 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 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, etc.. Il progetto comprende infine altre attività dirette alla valorizzazione del turismo, attraverso azioni dirette e indirette: tra le prime, l'organizzazione de Il Desco, manifestazione consolidata finalizzata a valorizzare produzioni locali e di qualità, a promuovere la cultura del cibo e della salute, animare dal punto di vista turistico la città in un periodo di bassa stagione e Vetrina Toscana, iniziativa regionale di sistema integrata e incentrata sulla valorizzazione del commercio e dell'artigianato. Tra le seconde, il sostegno all'Ass. Strade del vino, che organizza varie manifestazioni sul territorio, dirette alla promozione turistica ed enogastronomica e la valorizzazione dei CCN, attuata attraverso l'azione delle associazioni di categoria ed alcuni progetti di carattere nazionale, finalizzati a valorizzare i territori ed alcune tipologie di turismo.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1	(PP ob. str. 2D) Desco - Presentazione proposta progettuale alla Giunta entro febbraio.	
indicatore 2	(PP ob. str. 2D) Desco - Redazione bozze Regolamento di partecipazione, Regolamento eventi, Regolamento sponsor, tariffario, entro marzo.	
indicatore 5	Redazione di due progetti alla FCRLU, uno su Desco e uno su MuSA: presentazione al Dirigente entro marzo.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo vede il rafforzamento delle azioni a favore delle filiere del territorio (lapideo, artigianale, etc.), e la concentrazione su due focus, agroalimentare e tipicità con il Desco, cultura e arte con il MuSA.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizio più organico ed efficace per la concentrazione delle risorse su pochi obiettivi e su un numero di filiere contenuto.</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) che ne sostituiscono altre (promozione del territorio) svolte con esperienza e competenza dal personale camerale, comporta una continua formazione ed un continuo aggiornamento. 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 di Lucca Intec per le procedure da seguire per il MuSA.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 20%, Capo ufficio 20%, 2C 30%	
Azione complessa 2E710102	Valorizzazione integrata agroalimentare e turismo - Att. Comm.le	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313027 - Ricavi org.ne fiere e mostre		55.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		55.000,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni		95.000,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	0,00	17.000,00
TOTALE COSTI	0,00	112.000,00
312008 - Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali (FCRLU)		30.000,00
312018 - Altri contributi e trasferimenti diversi		8.500,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	38.500,00
TOTALE RICAVI di progetto		55.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	38.500,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	112.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	112.000,00	



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 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)
Ufficio responsabile	Segretario generale
CdC	A005 Partecipazioni e quote associative
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 2019-2020 che consolida il brand "The lands of Giacomo Puccini", già oggetto di precedenti campagne, conferendo valore aggiunto all'immagine dell'offerta turistica e fornendo al target identificato nuovi stimoli e motivazioni per scegliere Lucca e la sua provincia quale prossima destinazione di viaggio e dando inoltre maggior risalto ai più importanti eventi artistico-culturali sul territorio sotto il claim di "The Lands of Giacomo Puccini".</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.
indicatore 2)	Conclusione della Campagna di promozione 2020 e partenza della campagna 2021
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 maniera gratuita.</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 attuare 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, tra il personale di Lucca Promos e quello dell'Ufficio URE.</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	360.000,00	
TOTALE COSTI	360.000,00	0,00
312008 contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU)	150.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	150.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	150.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	360.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	360.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO, BENI CULTURALI
Progetto 2E0103	Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d-bis)
Ufficio responsabile	Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
CdC	A005 Partecipazioni e quote associative
Descrizione del progetto	<p>Il MuSA, a partire dal 2016, centra la propria attività promozionale sulle proprie collezioni permanenti (La voce del marmo e Capitani coraggiosi) e sui protagonisti dell'intera filiera lapidea: le imprese, gli artisti, le grandi opere realizzate grazie alla professionalità dei laboratori e delle fonderie locali, presenti in alcune tra le più importanti collezioni di Musei pubblici e privati nel mondo, le gallerie d'arte, curando, gestendo e producendo l'organizzazione degli eventi e la comunicazione web e on line.</p> <p>Il MuSA mette quindi in campo azioni sinergiche tra loro, che puntano sull'esperienza e la professionalità delle risorse umane interne, dei contatti e delle relazioni maturati con le imprese e con gli artisti, di valorizzare i canali web e social per tutta l'attività di animazione virtuale e reale.</p> <p>La nuova strategia/attività del museo dal 2016 si focalizza su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza sul web attraverso una sempre più attenta gestione dei canali di comunicazione e di promozione del museo (messa on-line e gestione del web-site e delle funzioni social); - promozione della propria collezione permanente, costituita dal filmato La voce del marmo e dalla collezione di bozzetti Capitani coraggiosi, realizzata con la collaborazione del Comune di Pietrasanta; - organizzazione diretta di eventi di animazione e promozione, con l'utilizzo di materiale di propria produzione (collezione permanente, video artisti, foto e immagini raccolta nel corso degli anni); - limitazione aperture libere per visita della collezione permanente, a fronte della rilevata criticità legata alla posizione poco visibile del museo e agli elevati costi legati alla custodia con promozione delle aperture su prenotazione per visite guidate o in occasione di eventi per scuole, famiglie, visitatori vari; - mantenimento/implementazione rapporto di collaborazione/sinergia, attraverso stipula convenzioni, con enti ed organismi che lavorano in questo ambito, in particolare con Comune Pietrasanta, Museo Bozzetti, La Versiliana, etc. <p>Si rafforza anche la promozione commerciale della sala, attraverso la partecipazione a b2b dedicati e la cura, ed azioni di mail marketing su clienti e potenziali clienti, cui inviare newsletter periodiche personalizzate a seconda del settore di riferimento.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1	(PP ob. str. 2D) Controllo sulla rendicontazione delle attività previste nel piano operativo della società, approvato dalla Giunta, relativamente al MuSA. Report annuale alla Giunta.

<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: E' possibile definire il programma di eventi MuSA come programma culturale. Gli eventi sono aumentati in numero, tipologia e qualità. Il sito web è in continuo aggiornamento e contiene una Collezione virtuale facilmente fruibile e a disposizione di tutti. I canali web e social sono costantemente aggiornati e curati e sono diventati fonte di conoscenza di informazioni relative non solo al museo ma all'ambito culturale vero e proprio. CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Il successo di pubblico che partecipa agli eventi e l'aumento costante degli accessi ai canali web e social, testimoniano il frutto di un lavoro capillare, eseguito con professionalità dalle risorse umane camerale a disposizione di Lucca In-tec. RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: L'elaborazione dei progetti e la stesura di concepts 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. Ci sono inoltre da seguire, in tutti gli aspetti amministrativi, le procedure proprie di Lucca In-tec, non sempre uguali a quelle camerale.</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Dirigente 10%, PO 10%, 1 D6 10%, 2C 25%, 1 tirocinante 25%</p>	
<p>Azione complessa 2E010301</p>	<p>Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi commerciali</p>	<p></p>	
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	
<p>330030 - contributi e trasferimenti a imprese</p>	<p>100.000,00</p>	<p></p>
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>100.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>312008 - Contributi da Fondazione e altre Ist. Sociali (FCRLU)</p>	<p>80.000,00</p>	<p></p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>80.000,00</p>	<p></p>
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</p>	<p>80.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>100.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>100.000,00</p>	

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 20% (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)
Ufficio responsabile	Promozione interna ed estera
CdC	D003 Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
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 ultima riforma. Il turismo rappresenta una risorsa naturale e strategica per il Paese, che potrebbe facilmente raddoppiare il suo contributo al Pil italiano, attestato oggi attorno al 6%. attraverso l'analisi degli obiettivi di progetto, sul territorio si determinano le seguenti azioni:</p> <p>1) valorizzare e sostenere le imprese associate ai CCN, in particolare quelli locati nei territori più deboli, i borghi, il commercio e l'artigianato attraverso interventi sinergici con le categorie economiche, con particolare riferimento alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia Covid-19 , e con particolare leva sulle linee di progetto 1 (riapertura in sicurezza) e 2 (formazione personale);</p> <p>2) valorizzare il turismo e l'agroalimentare attraverso protocolli con organismi dedicati come l'Associazione Strade del vino etc. che, sotto il coordinamento camerale, gestisce l'Info Point di Porta Elisa, organizza la manifestazione del Settembre Lucchese etc.; anche in questo caso si prevede la ridefinizione del protocollo secondo gli indirizzi di cui al precedente punto 1</p> <p>3) la partecipazione a progetti di sistema, condivisi anche con altri enti locali, che valorizzino e promuovano le risorse e le tipicità dei territori, attraverso interventi tematici sul turismo (Vetrina Toscana, turismo lento, religioso, sportivo, culturale etc.);</p> <p>4) Progetti per la valorizzazione di siti Unesco meno noti</p> <p>5) realizzare attività di comunicazione per la promozione della manifestazione "Il Desco", giunta alla sua XVI edizione. La manifestazione, infatti, dal 2018, attraverso la costituzione di due commissioni (una ristretta ed una allargata) ed attraverso un lavoro capillare dell'Ufficio diretto alla selezione delle aziende e dei prodotti e alla ricerca di eventi culturali tematici, promuove tipicità e produzioni di qualità agroalimentari di tutto il territorio nazionale (non solo locale), organizza, all'interno della stessa, spazi tematici dedicati a produzioni di alto livello qualitativo e prevede l'inserimento e l'organizzazione di un programma di eventi legati al cibo, alla cultura del cibo, alla salute, all'intrattenimento, che valorizzano il comparto agroalimentare e turistico. Per questa ragione, il Desco ed in particolare la parte relativa alla comunicazione delle produzioni tipiche e degli eventi culturali in esso inseriti, entra a far parte di quel novero di attività legate alla valorizzazione del turismo.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1)	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN
Indicatore 2)	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.
indicatore 3)	Accordi siglati o comunque vigenti nella annualità per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2) contenenti bandi per il sostegno primariamente a progetti collegati alle linee di finanziamento 1 e 2 del progetto
indicatore 4)	Linee di attività di sostegno attivate: minimo 2

benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Le acquisite funzioni sul tema della valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo spingono al potenziamento 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. Avvio di una iniziativa diretta a coinvolgere le aziende del settore commercio e servizi per il turismo lento.</p>	
	<p>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.</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) 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 di Lucca Intec per la gestione amministrativa del MuSA. Il tutto tenendo conto della specifica difficoltà determinata dalla situazione pandemica di quest'anno, che comporta l'incertezza di non sapere il momento della ripartenza, la difficoltà per le imprese di aderire ad un programma di attività dopo il fermo obbligato e, quindi ulteriori obiettivi e generalizzate difficoltà a raggiungere i risultati programmati.</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Capo Servizio 10%, 1D 30%, 2C 25%</p>	
<p>Azione complessa 2E010601</p>	<p>Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)</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>330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali</p>	<p>62.800,00</p>	
<p>330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni</p>	<p>2.200,00</p>	
<p>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</p>	<p>25.000,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>90.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>310007 - Diritto annuale incremento 20%</p>	<p>151.600,00</p>	
<p>342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%</p>	<p>40.000,00</p>	
<p>ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019</p>	<p>111.600,00</p>	
<p>TOTALE RICAVICOMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO</p>	<p>111.600,00</p>	
<p>TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI</p>	<p>90.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE COSTI DI PROGETTO</p>	<p>90.000,00</p>	

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 2E0107	Preparazione ai mercati internazionali 20% (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)
Ufficio responsabile	Promozione interna ed estera
CdC	D003 Servizio Promozione e sviluppo per le imprese
Descrizione del progetto	<p>Il progetto rientra tra quelli candidati a contribuire all'aumento del diritto annuale nella misura del 20%, in coerenza con le competenze assegnate dalla recente riforma. Gli Obiettivi da conseguire sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rafforzare la presenza all'estero delle imprese già attive sui mercati globali, assistendole nell'individuazione di nuove opportunità di business nei mercati già serviti o nello scouting di nuovi mercati; - individuare, formare e avviare all'export le PMI attualmente operanti sul solo mercato domestico (le "potenziali esportatrici") e quelle che solo occasionalmente hanno esportato. <p>Dal 2018 è stato avviato il Progetto SEI, un programma di contatto di aziende con più elevato potenziale sull'estero, per renderle consapevoli delle opportunità dei mercati internazionali e attrezzarle a sfruttare le occasioni di business. Il SEI prevede un'offerta di servizi omogenei sul territorio nazionale – rivolti alle imprese "potenziali" e "occasionalmente" esportatrici.</p> <p>Obiettivo qui è assicurare un accompagnamento permanente alle PMI verso i mercati esteri, attraverso un'offerta integrata di servizi, su una serie di ambiti che vanno dal posizionamento e dalla promozione commerciale "fisica" e "virtuale" ad azioni mirate di assistenza, per contribuire ad ampliare/diversificare i mercati di sbocco e a rafforzare la competitività.</p> <p>Si intende rafforzare e specializzare i Punti SEI, per sviluppare le competenze finanziarie, organizzative e manageriali delle PMI orientate all'estero. Anche a tal fine, verranno sviluppate azioni coordinate con il progetto PID - Punto Impresa Digitale.</p> <p>Le iniziative previste riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il target di riferimento: mentre le attività finanziate (vd. il FP) riguardano lo scouting e la prima assistenza alle "potenziali" od "occasionalmente" esportatrici, qui le attività sono indirizzate principalmente alle imprese già mature; - la tipologia dei servizi offerti sia promozionali che amministrativo-certificativi avanzata; - la modalità di erogazione, secondo la logica di tipo "push", con specifiche attività di animazione del territorio e di matching fra domanda e offerta di servizi.

	<p>Lo scouting è basato su contatti one-to-one -sui seguenti target:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le PMI già aperte a forme di internazionalizzazione “stabile” ma orientate comunque ad ampliare la propria presenza all'estero (nuovi mercati, diversificazione del portafoglio prodotti all'estero, individuazione nuovi canali, ecc.); - i potenziali e occasionali esportatori del settore manifatturiero pronti a iniziare o rafforzare la propria presenza all'estero, ampliando poi l'operatività anche al settore dei servizi. <p>Strumenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. assessment on-line e off-line, per valutare il loro effettivo grado di “prontezza” all'export, con autovalutazione e tool di analisi delle opportunità di mercato (export report di settore/prodotto); 2. set di iniziative dedicate (azioni “su misura”), cioè un piano di “export kick-off”, servizi on line e off line di orientamento ai mercati 3. corsi e seminari, incontri con potenziali partner (incoming), anche in un'ottica di filiera 4. supporto alla digitalizzazione (partecipazione alle piattaforme di commercio elettronico B2BC e ai marketplace B2B, ecc.), diffusione di strumenti per la trade facilitation (es. AEO, strumenti finanziari internazionali, FTA) 5. successivo accompagnamento all'estero, con la partecipazione a fiere e missioni imprenditoriali (in collaborazione con l'ICE-Agenzia). 6. erogazione contributi a fondo perduto per PMI che intendano avviare o rendere più stabile e continuativa la propria presenza sui mercati internazionali, attraverso: <ol style="list-style-type: none"> a) percorsi di rafforzamento della presenza all'estero che riguardino strumenti digitali di marketing in lingua straniera, protezione del marchio, ottenimento certificazioni di prodotto necessarie all'esportazione, accrescimento capacità manageriali, realizzazione di vetrine digitali in lingua estera per favorire l'e-commerce; b) incontri di matching personalizzati con operatori dei Paesi esteri, su piattaforme tecnologiche b2b certificate, accreditate o comunque idonee a garantire l'efficiacia dell'incontro commerciale.
target/risultato atteso	
indicatore 1)	Attivazione degli strumenti di assessment on-line e off-line, per valutare l'effettivo grado di “prontezza” all'export di imprese verso i mercati globali: almeno 5 imprese coinvolte.
Indicatore 2)	Numero imprese beneficiarie dei voucher: 15
Indicatore 3)	Attività di pianificazione e gestione del Progetto sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN
Indicatore 4)	Prosecuzione attività: presentazione 1 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta al 31 dicembre.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La rimodulazione dei servizi per l'internazionalizzazione impone una rivisitazione del pacchetto dei servizi e la predisposizione e comunicazione efficace delle novità messe in campo al servizio dell'export.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Servizi organici per l'internazionalizzazione, offerti one to one, in base al fabbisogno ed al livello di maturazione verso l'export.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Impiantare servizi nuovi impone una riorganizzazione dell'ufficio e la formazione del personale coinvolto. Dato il taglio del progetto si auspica un coinvolgimento diretto di Lucca Promos, che ha esperienza e know how su molti dei servizi offerti dal progetto.</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Capo Servizio 10%, 1D 35%, 2C 25%	
Azione complessa 2E010701	Preparazione i mercati internazionali 20% (Art. 1, comma 1, lettera b), punto 2), lettera d)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330030 - Contributi e Trasferimenti a imprese	22.320,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	22.878,00	
TOTALE COSTI	45.198,00	0,00
310007 - Diritto annuale incremento 20%	75.800,00	
342001 - Accantonamento fondo svalutazione crediti incremento DA 20%	20.000,00	
ENTRATE NETTE PROGETTO 20% ANNO 2019	55.800,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE ENTRATE NETTE DI PROGETTO	55.800,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	45.198,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	45.198,00	

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

CONTRIBUTI/RICAVI 2020 € 15.000,00

COSTI ESTERNI 2020 € 89.200,00

INVESTIMENTI 2020 € 160.000,00

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
1.500,00	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
29.200,00	0,00	0,00	140.000,00

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
54.500,00	15.000,00	0,00	20.000,00

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 2020:	€ 89.200,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 3 anno 2020:	€ 160.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 3 anno 2020:	€ 15.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3A Riorganizzazione dell'Ente.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2021:

- 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 2020-2022 rispetto all'anno 2019, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali
- 3) Revisione/riorganizzazione di tutti i processi/procedure camerali a seguito dell'accorpamento, compresi quelli svolti in sinergia con le partecipate.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2020:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2020:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
Progetto 3A0102	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione e promozione risorse umane.
Ufficio responsabile	Personale
CdC	A004 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. Nel corso del 2020 il gruppo di lavoro istituito tra le tre Camere accorpande proseguirà l'attività di studio e di confronto su tutti gli aspetti di gestione del personale.</p> <p>2) Riorganizzazione ufficio: l'attività di gestione economica del personale è stata esternalizzata ad Infocamere, è necessario riorganizzare e ridistribuire il lavoro dell'ufficio finalizzato all'invio dei dati mensili ad Infocamere. Alla fine del 2019 è stato deciso di acquistare un nuovo sistema di rilevazione presenze, nei primi mesi dell'anno sarà necessario personalizzare il programma ed apprendere il suo funzionamento.</p> <p>3) Applicazione nuovo CCNL: nel 2020 si dovrà dare applicazione al contratto decentrato integrativo, in particolare verranno effettuate le progressioni economiche orizzontali e si dovranno applicare le nuove indennità. Verranno costituite le risorse del fondo del personale e contrattate le sue destinazioni. Inoltre si comincerà a dare applicazione al nuovo sistema di valutazione del personale, con la messa a punto delle schede e con prove e simulazioni del funzionamento del nuovo sistema. Applicazione del nuovo CCNL dirigenti nel caso in cui venga siglato.</p> <p>4) Nell'ottobre 2017 per supportare il processo di attuazione della Riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale mediante la realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale nella sua globalità (Camere di Commercio, Aziende Speciali e società controllate ed Unioni Regionali). Assunto alla base di tale progetto è la valorizzazione del capitale umano sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze. Pertanto negli ultimi mesi del 2017 sono partite le prime linee formative che sono proseguite e sono state implementate per tutto il 2018 e il 2019. Tali linee formative proseguono anche nell'anno 2020. Si tratta di formazione molto impegnativa fruibile on line e in presenza, che coinvolge tutto il personale camerale e che presuppone un numero minimo di ore di partecipazione per ottenere il certificato di partecipazione. Pertanto è necessaria una complessa attività di coordinamento finalizzata da un lato alle rendicontazioni per Unioncamere dall'altro a permettere la partecipazione a tutti i colleghi garantendo nel contempo il regolare svolgimento delle attività degli uffici.</p> <p>5) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>
	6) Gestione emergenza epidemiologica COVID19

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1	Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva al gruppo di lavoro tra le Camere di Commercio: report finale.
indicatore 2a	attività di formazione per tutte le unità dell'ufficio: condivisione delle conoscenze su tutti i processi riguardanti le attività dell'ufficio.
indicatore 2b	avvio della formazione sulle tematiche di Programmazione e controllo entro dicembre
indicatore 2c	Gruweb: chiusura archivi 2019 su Galileo e trasferimento in Gruweb entro marzo. Formazione di tutto il personale per utilizzo nuova piattaforma entro dicembre Revisione intranet ed allineamento delle 2 piattaforme
indicatore 3a	CCNL - realizzazione progressioni orizzontali entro i termini stabiliti;
indicatore 3b	CCNL - proposta di revisione delle indennità di responsabilità entro aprile
indicatore 3c	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione
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)
indicatore 6a	attivazione accordi di smart working per il 100% del personale camerale
indicatore 6b	monitoraggio attività svolte in modalità smart working mediante raccolta reportistica
indicatore 6c	gestione straordinaria relativa a: ferie residue, congedi parentali, permessi L. 104, aggiornamento manuale su gruweb della gestione presenze di tutto il personale
indicatore 6d	supporto alla dirigenza nell'analisi/studio di tutti i DPCM; DL; Ordinanze prefettizie; Circolari Funzione pubblica, Ordinanze regionali.... e relativa applicazione nell'Ente - report su attività svolte
indicatore 6e	invio tempestivo di tutte le comunicazioni richieste circa l'applicazione delle disposizioni normative a organi istituzionali (Ministero, Prefettura...)
indicatore 6f	supporto alla dirigenza per la riorganizzazione delle modalità lavorative al rientro del personale dallo smart working - report finale
benefici attesi	confronto con colleghi delle Camere di Commercio di Massa Carrara e Pisa per omogeneizzare il più possibile le regolamentazioni interne in vista dell'accorpamento; riorganizzazione del lavoro per giungere ad una condivisione delle conoscenze fra tutte le unità addette all'ufficio; continua attività di studio ed approfondimento per una crescita del personale; sviluppo capacità di gestione attività in modalità smart working
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc.)	Si stima il seguente impegno: 1 funzionario di cat. D circa 900 ore; n. 2 funzionari di cat. C circa 800 ore ciascuno



Azione complessa 3A010201	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione e promozione risorse umane.	
Tipologia azione compless	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
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 2020-2022:

- 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 2020: € 1.500,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2020: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE
Progetto 3B0101	Ciclo di gestione della performance
Ufficio responsabile	Programmazione e controllo
CdC	A003 Programmazione e controllo
Descrizione del progetto	<p>1) RIORGANIZZAZIONE ATTIVITA' UFFICIO: A seguito del pensionamento per raggiungimento dei limiti di età del collega di categoria C, oltre alle consuete attività svolte in merito alla programmazione e controllo delle attività dell'Ente, sarà necessario approfondire i seguenti aspetti:</p> <p>CON2 - A partire dal gennaio 2020 verrà utilizzato il nuovo programma di contabilità CON2 che è impostato come una piattaforma integrata che prevede al suo interno un modulo interamente dedicato al controllo di gestione. Sarà necessario approfondire la conoscenza del nuovo programma oltre che per la gestione dello stesso, anche al fine di impostare le eventuali personalizzazioni che dovessero rendersi necessarie soprattutto ai fini della reportistica da elaborare. Continuerà la collaborazione avviata nel corso del 2019 con il Servizio Gestione Patrimoniale e finanziaria, l'ufficio Ragioneria e l'ufficio Studi e Statistica per l'affinamento della riorganizzazione/semplificazione delle attività progettata ed attuata alla fine del 2019.</p> <p>Nel corso dell'anno si comincerà a dare applicazione al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione performance, approvato dalla Giunta nell'ottobre 2019. Si prevede una intensa attività di collaborazione con l'ufficio Personale per la definitiva messa a punto del sistema e delle relative schede di valutazione con prove e simulazioni al fine di assicurare il corretto funzionamento del nuovo sistema. Verrà organizzato un incontro di presentazione del nuovo SMVP al personale.</p>

2) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: Il processo di accorpamento con le consorelle di Massa-Carrara e Pisa nel corso del 2019 ha subito una battuta di arresto a fronte dei ricorsi avanzati da alcune Camere di Commercio (tra cui quella di Massa Carrara), da alcune Associazioni di Categoria e dalla Regione Piemonte. Tali ricorsi sono stati esaminati dal Tar del Lazio che, in data 30 aprile 2019 ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge delega di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale. Attualmente si è in attesa del pronunciamento della Corte ed i procedimenti di accorpamento che interessano i ricorrenti sono sospesi. Laddove, nel corso dell'anno il processo di accorpamento dovesse ripartire, dovrebbero aver luogo tutte le azioni necessarie per la definizione della mission del nuovo Ente, dei programmi/obiettivi strategici da perseguire ed infine dei progetti operativi annuali. Ciò comporterà da un lato il probabile coinvolgimento a supporto degli organi per la definizione dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione (Programma pluriennale; Piano triennale della performance; RPP...), dall'altro un'intensa attività di studio e confronto per giungere alla omogeneizzazione dei sistemi attualmente adottati dalle 3 Camere accorpande e alla definizione di un sistema unitario e condiviso di programmazione e controllo.

3) ANALISI E INDAGINI PERIODICHE: Particolare attenzione sarà dedicata alla rilevazione dei dati che saranno oggetto di tutti gli osservatori/indagini/rilevazioni cui la Camera è chiamata a partecipare (es. osservatorio strutture e servizi; alimentazione del sistema informativo Pareto, ecc.)

4) Collaborazione con l'ufficio Segreteria, Protocollo, URE per l'aggiornamento della Intranet camerale con particolare riferimento all'attivazione di una nuova funzionalità "Programmazione", per l'inserimento e la rendicontazione degli obiettivi, dei progetti e delle procedure trasversali, utile anche in fase di predisposizione della RPP.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Azione di autoformazione sulle attività di controllo di gestione precedentemente svolte dal collega andato in pensione (es: reportistica per il SG - reportistica parte risorse nei documenti programmatici dell'Ente - Kronos progetti 20% - collaborazione con uffici Ragioneria e Statistica per Preventivo/assestamento/consuntivo ecc...) - report finale
indicatore 1b)	avvio formazione colleghe ufficio Personale sulle tematiche di Programmazione e controllo entro dicembre
indicatore 1c)	analisi/studio modulo di controllo di gestio in CON2 ed elaborazione della nuova reportistica da sottoporre all'approvazione del SG entro giugno
indicatore 1d)	organizzazione incontro con tutto il personale per illustrare il nuovo SMVP e successiva applicazione entro aprile
indicatore 1e)	revisione straordinaria Relazione Previsionale e Programmatica e Piano Performance 2020 a seguito autorizzazione MISE progetti 20% ed emergenza epidemiologica COVID 19
indicatore 2)	eventuali attività di supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale
indicatore 3)	Invio dati e documenti per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti.
indicatore 4)	Realizzazione e inizio fase di test della nuova funzione Programmazione entro settembre, previa revisione intranet da parte dell'Ufficio Segreteria URE.

benefici attesi	riorganizzazione del lavoro per giungere ad una condivisione delle conoscenze fra tutte le unità addette all'ufficio. Tutte le attività del progetto presuppongono una continua attività di studio e di approfondimento che porterà indubbi benefici in termini di crescita del personale addetto.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno: 1 funzionario di cat. D circa 600 ore; n. 2 funzionari di cat. C circa 400 ore ciascuno	
Azione complessa 3B010101	Ciclo di gestione della performance	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325079 - oneri per assisteza tecnica procedure software	1.500,00	
TOTALE COSTI	1.500,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	1.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	1.500,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE
Progetto 3B0102	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders
Ufficio responsabile	Relazioni esterne
CdC	D002 Relazioni esterne
Descrizione del progetto	<p>CUSTOMER SATISFACTION: Il sistema camerale ha di fronte a sé l'impegno di perseguire una crescente attenzione verso un'adeguata rilevazione della qualità nelle sue diverse accezioni, dal momento che gli obiettivi di maggiore efficienza e di razionalizzazione della spesa - imposti dall'attuale contesto normativo e dal processo di riforma - non possono essere perseguiti a detrimento del livello qualitativo dei servizi erogati a beneficio degli utenti, vera e propria ragion d'essere di qualsiasi organizzazione pubblica.</p> <p>E' pertanto doveroso potenziare in maniera decisa la capacità di presidio sul versante della qualità dei servizi, nell'ottica di un miglioramento continuo a beneficio dell'utenza, fattore strategico per la reputazione e la credibilità delle amministrazioni pubbliche.</p> <p>Il D.Lgs. 33/2013 e la relativa delibera CiVit 50/2013 hanno reso obbligatorio per la PA la pubblicazione della Carta dei servizi e degli standard di qualità. Con il D.Lgs. 74/2017 è stato istituito l'obbligo per la PA di valutare la propria performance anche da un punto di vista esterno: il cittadino diventa così valutatore, la valutazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente deve essere un ambito del documento Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, il coinvolgimento degli utenti diventa parte integrante del processo di valutazione delle performance.</p> <p>La rilevazione delle customer camerali saranno fatte in stretta collaborazione con l'OIV, responsabile delle rilevazioni per l'ente, in particolare saranno trasmessi i report con i risultati delle rilevazioni semestrali effettuate.</p> <p>Il sistema camerale, con il paper metodologico pubblicato da Unioncamere nel giugno 2019, aggiornamento delle Linee Guida sulla customer satisfaction del 2013, è invitato a predisporre attraverso una metodologia di rilevazione flessibile e modulare la rilevazione di customer satisfaction sui processi fondamentali e sui servizi obbligatori.</p> <p>Nel 2020 sarà proposta la metodologia da applicare alla Camera di Commercio di Lucca nell'ottica delle indicazioni di Unioncamere, e coordinandosi a livello regionale.</p> <p>Nel frattempo che tale metodologia diventi operativa, saranno predisposti tre livelli di indagine per i servizi camerali:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) indagine di 1° livello: su ogni pagina del sito camerale sarà inserito un form per rilevare la soddisfazione dell'utente b) indagine di 2° livello: un approfondimento attraverso la somministrazione di questionari agli utenti che si rivolgono personalmente ai seguenti sportelli: Mediazione, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti, Sportello Internazionalizzazione. c) indagine di 3° livello: su indicazione dei Dirigenti e /o delle Posizioni Organizzative, saranno fatte indagini mirate agli eventi, ai corsi, ai seminari ritenuti strategici per l'ente camerale, e il caricamento dei dati sarà gestito dai singoli uffici, organizzatori di tali eventi, su file condivisi. L'ufficio Relazioni Esterne curerà il report con i dati della rilevazione.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1	realizzazione di un'indagine di 1° livello: - predisposizione proposta (dettaglio sulla metodologia per attivazione del form on line e per elaborazione report, personalizzazione questionario) entro giugno - realizzazione entro dicembre	
indicatore 2	realizzazione delle indagini di 2° livello sugli sportelli/servizi con elaborazione di report semestrali	
indicatore 3	formazione del personale camerale e avvio fase sperimentale in vista dell'adozione della nuova modalità del caricamento dati	
benefici attesi	<p>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</p> <p>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</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il personale interno camerale sia dell'ufficio Segreteria, Protocollo e Relazioni Esterne che si occupa del coordinamento, sia degli uffici coinvolti svolgono un ruolo molto importante per la buona riuscita delle stesse indagini</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	N. 1 funzionario di categoria D: 20 ore n. 2 funzionario di categoria C: 50 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
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 2020-2022:

- 1) Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo/monitoraggio della spesa pubblica e/o dell'azione amministrativa. Gestione novità su adempimenti contabili e/o attinenti alla struttura informatica dell'Ente.
- 2) Revisione del patrimonio immobiliare camerale per la sua ottimizzazione.
- 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 2020:	€ 29.200,00
Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2020:	€ 140.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2020:	€ 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 3C0102	Innovazione strumenti amministrativo-contabili
Ufficio responsabile	Ragioneria
CdC	B002 Servizio Gestione Patrimoniale e Finanziaria
Descrizione del progetto	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza, anche considerate: la gestione di attività prettamente contabili gestite dall'Ufficio Programmazione e Controllo fino a settembre 2019 - "doppia gestione" di contabilità (Oracle - Con2), in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il bilancio di esercizio 2019 verrà chiuso nel programma Oracle in dismissione e successivamente approvato nel termine del 30 giugno come disposto dalla DL 18 marzo 2020; - la variazione del preventivo economico 2020, che verrà attuata contabilmente nel nuovo programma CON2, dovrà tenere conto delle disposizioni della Legge di stabilità 2020 in materia di contenimento spese, del DM 12 marzo 2020 che ha approvato la maggiorazione del 20% del Diritto Annuale 2020-2022, nonché di eventuali disposizioni che prevedano interventi straordinari a favore del sistema delle imprese per fronteggiare la situazione di emergenza economica indotta dall'epidemia Covid-19. <p>2) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>3) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso

indicatore 1a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall'1/1/2020: report al 30/06 e 31/12	
indicatore 1b	Bilancio di esercizio: approvazione entro 30 giugno come da disposizione del DL.18 marzo 2020	
indicatore 1c	Variazione preventivo 2020: approvazione entro il 30 giugno 2020	
indicatore 2	Realizzazione e report annuale su attività svolte	
indicatore 3	Rispetto tempistiche procedure trasversali e di ufficio significative: a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Gestione attività realizzazione Preventivo, Variazioni Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente e nei termini di legge; c) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2019 d) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2019, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo e) Attività contabili più significative svolte per la società Lucca In-Tec f) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro novembre g) trasmissione conti Giudiziali 2019 alla Corte dei Conti nei termini di legge	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Razionalizzazione attività contabili interne all'Ente secondo una logica più flessibile e orientata alle esigenze dell'ente; chiusura del bilancio di esercizio 2019 con il sistema contabile in dismissione; gestione variazione preventivo 2020 con CON2 e nel rispetto delle disposizioni di Legge intervenute successivamente all'approvazione del preventivo economico; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara; mantenimento quali quantitativo attività ordinaria <u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Espletamento delle attività contabili di competenza attraverso CON2; chiusura bilancio di esercizio in modo efficiente e razionale per la continuità e chiarezza dei dati con effetto sul nuovo sistema contabile <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..)	Dirigente: circa 30 ore - Caposervizio: circa 300 ore – Responsabile Ufficio: circa 1300 ore - Addetti Unità C: circa 2600 ore – Addetto unità B: circa 750 ore	
Azione complessa 3C010201	Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325.079 - oneri per assistenza tecnica procedure software	4.200,00	
TOTALE COSTI	4.200,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	4.200,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	4.200,00	

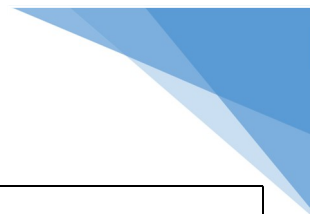
AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0103	Gestione patrimonio e innovazioni amministrativo-contabili
Ufficio responsabile	Provveditorato
CdC	B003 Oneri Comuni
Descrizione del progetto	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza e razionalizzazione nella intranet camerale dell'attività di gestione sale</p> <p>2) Attività di supporto strumentali ai lavori di manutenzione e al ripristino funzionalità di Sala Fanucchi</p> <p>3) Razionalizzazione locali camerale: gestione Immobile sito in via del Giardino Botanico dopo l'avvenuto rilascio da parte della Provincia; analisi possibile nuova collocazione uffici presso la sede dell'Ente</p> <p>4) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio, con particolare riferimento alla programmazione e successiva gestione contratti più significativi in scadenza nel 2020 e alle attività di controllo espletate</p> <p>6) Gestione emergenza epidemiologica COVID19</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall'1/1/2020: report al 30/06 e 31/12
indicatore 1b	collaborazione con l'URE per la razionalizzazione attività gestione sale sulla intranet: report entro 30 giorni dall'avvio della funzionalità
indicatore 2	Ripristino funzionalità Sala per parti arredi entro 2 mesi dal Certificato di fine lavori o analogo documento
indicatore 3a	Verifica utenze/tari entro 3 mesi dal verbale di consegna dell'immobile
indicatore 3b	Realizzazione sistema di verifiche periodiche: definizione modalità entro 3 mesi dal verbale di consegna dell'immobile
indicatore 3c	Analisi possibile razionalizzazione ubicazione Uffici camerale: entro ottobre
indicatore 4	Realizzazione e report annuale su attività svolte
indicatore 5a	Proposta time line contratti significativi in scadenza: entro 28 febbraio
indicatore 5b	Realizzazione 100% dei rinnovi ritenuti significativi dalla Amministrazione N. Durc richiesti



indicatore 6a	gestione tempestiva attività a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per fronteggiare l'emergenza epidemiologica: acquisto materiale disinfettante e DPI; attivazione servizio disinfezione locali camerali; installazione droplet banconi utenza	
indicatore 6b	attività riorganizzazione spazi/uffici camerali a tutela salute e sicurezza lavoratori dopo il rientro in sede del personale dallo smart working	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Razionalizzazione attività contabili interne all'Ente secondo una logica più flessibile e orientata alle esigenze dell'ente e dell'attività di gestione sale; ripristino efficiente sala Fanucchi; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara; mantenimento quali quantitativo attività ordinaria; gestione tempestiva ed efficiente di tutte le attività di competenza dell'ufficio per fronteggiare l'emergenza epidemiologica</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Espletamento attività contabili di competenza attraverso CON2; ripristino funzionalità Sala Fanucchi.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Coinvolgimento di tutti gli addetti dell'Ufficio Provveditorato</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente: circa 80 ore – Caposervizio: circa 300 ore – Responsabile Ufficio unità D: circa 1500 ore - Addetto Unità C : complessive circa 1400 ore – Addetto unità B: circa 100 ore	
Azione complessa 3C010302	Manutenzione immobili	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
111007 - manutenzione straordinaria immobili	110.000,00	
325066 - facchinaggio	6.000,00	
325024 - manutenzione ordinaria mobili	4.000,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI	120.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3C010303	Razionalizzazione ambienti camerali	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325073 - oneri per servizi esternalizzati	7.000,00	
TOTALE COSTI	7.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	127.000,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI DI PROGETTO		127.000,00



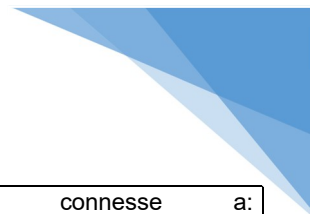
AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0104	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente - manutenzione immobili
Ufficio responsabile	Provveditorato - Funzioni Informatiche
CdC	B001 Oneri Comuni
Descrizione del progetto	<p>1) Implementazione e gestione nuovo programma di contabilità CON 2.0 per le parti di competenza</p> <p>2) Attività di supporto strumentali al ripristino funzionalità di Sala Fanucchi per impianto audio/video</p> <p>3) Gestione architettura informatica dell'Ente secondo le indicazioni Agid e in chiave di continua razionalizzazione: analisi situazione hardware e software in vista della dismissione da parte di Microsoft del sistema Operativo Windows 7, anche sulla base delle indicazioni della Circolare Agid n. 2/2017; analisi soluzioni Virtual Desktop Infrastructure (VDI) di Infocamere nell'ottica di una gestione sicura e sempre più efficiente.</p> <p>4) Avvio del sistema VPN, assistenza e supporto all'intera struttura organizzativa per la gestione delle attività di lavoro in modalità smartworking nella fase di emergenza per Covid-19</p> <p>5) Gestione attività di supporto alla figura per la transizione digitale prevista dall'articolo 17 del D.Lgs 82/2005 – collaborazione con Ufficio Segreteria e URE</p> <p>6) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1	Realizzazione attività di competenza dell'Ufficio su CON2 dall'1/1/2020: report al 30/06 e 31/12
indicatore 2a	Relazione su interventi da effettuare (comprensivi dei costi indicativi) entro marzo
indicatore 2b	Ripristino funzionalità Sala parte impianti entro 3 mesi dal Certificato di fine lavori
indicatore 3a	Relazione su ipotesi di applicazione misure di cui alla circolare AGID 2/2017, compresa analisi/proposta passaggio VDI (motivazioni-strategia di intervento - analisi costi/benefici): entro marzo
indicatore 3b	Realizzazione interventi secondo le scelte dell'amministrazione
indicatore 4a	Gestione operatività e soluzione problematiche dei vari uffici: realizzazione assistenza hardware, istruzioni operative, soluzione e gestione caso per caso e relazione finale su attività svolte
indicatore 4b	Analisi e avvio attività preliminari indispensabili per soluzioni tecniche gestione lavoro in modalità smartworking: immediata al verificarsi dello stato di emergenza"



Indicatore 5	Realizzazione e report annuale sulle attività svolte	
Indicatore 6	Realizzazione e report annuale sulle attività svolte	
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Razionalizzazione attività contabili interne all'Ente secondo una logica più flessibile e orientata alle esigenze dell'ente; gestione attività di lavoro dell'Ente in modalità smartworking nel rispetto delle disposizioni emanate in attuazione delle gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19; ripristino efficiente dotazioni audio video della sala Fanucchi; sicurezza e efficienza architettura informatica dell'Ente; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara; mantenimento quali quantitativo attività ordinaria</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Espletamento delle attività contabili di competenza attraverso CON2; nel rispetto delle disposizioni emanate in attuazione delle gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19 con riferimento allo svolgimento delle attività di lavoro presso la PA; ripristino funzionalità Sala Fanucchi, compreso impianto audio-video; adozione soluzioni informatiche efficienti e sicure per fronteggiare la dismissione del sistema Microsoft windows 7</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO</u></p> <p>Coinvolgimento di tutti gli addetti di Funzioni Informatiche</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente circa 40 ore – Caposervizio: circa 100 ore – Responsabile Ufficio: circa 1400 ore	
Azione complessa 3C010401	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
111000 Acquisti e implementazioni Software	5.000,00	
325079 Oneri per assistenza tecnica procedure software	3.000,00	
325081 Canoni e consumi per servizi informatici continuativi	5.000,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI	13.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3C010402	Manutenzione immobili	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
111216 Macc. Aparecch. E attrezzatura varia	25.000,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI	25.000,00	

TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	38.000,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI DI PROGETTO	38.000,00	

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 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione
Ufficio responsabile	Diritto Annuale
CdC	B002 Servizio Gestione Patrimoniale e Finanziaria
Descrizione del progetto	<p>1) Potenziamento attività di recupero incassi per diritto annuale - Annualità 2018: azioni dirette di gestione atti di accertamento e irrogazione sanzioni - Annualità 2019: gestione diretta del sollecito secondo le relative tempistiche</p> <p>2) Digitalizzazione procedure dell'Ente con riferimento a: richieste di sgravi - insinuazioni fallimentari - rimborsi d'ufficio</p> <p>3) Gestione ruolo annualità 2018 in modo conseguente alle scelte effettuate in ordine alla verifiche ed attività di cui all'azione n. 1</p> <p>4) Gestione eventuali attività funzionali all'accorpamento.</p> <p>5) Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Azioni dirette su incompleti e omessi 2018 per sollecito pre ruolo: entro 31 ottobre 2020 - previa verifica disposizioni normative vigenti per emergenza Covid-19 in tema di procedimenti sanzionatori
indicatore 1b)	Primo sollecito 2019: entro 31 marzo - secondo sollecito entro 31 ottobre 2020 - previa verifica disposizioni normative vigenti per emergenza Covid-19 in tema di procedimenti sanzionatori
indicatore 2	Digitalizzazione di almeno 70% delle pratiche di sgravi - insinuazioni - rimborsi sul relativo totale di pratiche gestite nel 2020
indicatore 3	Gestione ruolo 2018: entro 31 dicembre 2020
indicatore 4	Realizzazione e report annuale su attività svolte



<p>indicatore 5</p>	<p>Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2019 nel 2020 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2019 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta) - Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti -- Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Agenzia Italia Riscossione</p>	
<p>benefici attesi</p>	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Miglioramento tempestività riscossione coattiva; maggiore efficacia azioni di riscossione coattiva; automazione procedure, economie e recuperi di efficienza; razionalizzazione per quanto possibile procedure di Ufficio con le Camere di Pisa e Massa Carrara; mantenimento quali quantitativo attività ordinaria <u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Riduzione posizioni inadempienti a ruolo; anticipo tempi riscossione coattiva; miglioramento percentuale di riscossione spontanea (ante ruolo); riduzione % di pratiche cartacee di sgravi, insinuazioni fallimentari, rimborsi <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 Diritto annuale</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Dirigente: circa 40 ore - Caposervizio: circa 200 ore - Responsabile Ufficio: circa 1500 ore - addetto Unità B: circa 1300</p>	
<p>Azione complessa 3C010501</p>	<p>Presidio continuo alla gestione della riscossione</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi commerciali</p>	<p></p>	
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>	<p>0,00</p>	
<p></p>	<p></p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p></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 3D

Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022:

- 1) Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione.
- 2) Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la privacy.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2020: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2020: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 3D	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE
Progetto 3D0101	Trasparenza e anticorruzione
Ufficio responsabile	Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato)
CdC	C001 Dirigente Area Anagrafico certificativa , studi, politiche economiche e regolazione mercato
	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione alla luce della normativa vigente, delle delibera e delle Linee guida pubblicate da Anac. Conseguentemente all'adozione di linee guida in materia di whistleblowing, effettuata nel precedente anno allo scopo di disciplinare le modalità di gestione delle segnalazioni di illecito garantendo la riservatezza dell'identità del segnalante in ogni fase e le tutele introdotte dalla Legge 179/2017 di modifica dell'art. 54-bis del D.Lgs. 165/2001 (Testo Unico sul Pubblico Impiego), sarà data concreta attuazione alle scelte adottate anche dal punto di vista delle soluzioni tecnologiche più idonee, in linea con le indicazioni fornite da Anac.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1 a	Whistleblowing: organizzazione di un evento di formazione per il personale della Camera e sul regolamento adottato dalla Giunta a dicembre 2019.
indicatore 1b	Whistleblowing: Realizzazione della piattaforma informatica per il funzionamento delle segnalazioni relative
indicatore 2	Revisione codice di comportamento
indicatore 3	Revisione carta dei servizi
indicatore 4	Adozione di un regolamento in materia di pantouflage
indicatore 5	Mantenimento del livello raggiunto di aggiornamento di Amministrazione Trasparente

<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI Costante aggiornamento del Piano anticorruzione alla luce del reale contesto esterno e interno della Cciao di Lucca. CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: 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 camerale. RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Prima adozione di regole interne in materia di whistleblowing e assunzione di consapevolezza di tutto il personale. Aggiornamento del codice di comportamento e relativa formazione di tutto il personale. Costante deguamento della carta dei servizi alla situazione organizzativa interna e ai bisogni dell'utenza.</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>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; 4 ore di formazione per tutto il personale (in materia di whistleblowing e codice di comportamento).</p>	
<p>Azione complessa 3D010101</p>	<p>Trasparenza e anticorruzione</p>	
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi commerciali</p>	<p></p>	<p></p>
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>	<p></p>	<p>0,00</p>
<p></p>	<p>0,00</p>	<p></p>
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>0,00</p>	<p>0,00</p>
<p></p>	<p></p>	<p></p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>0,00</p>	<p></p>
<p>TOTALE RICAVI di progetto</p>	<p></p>	<p>0,00</p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI di progetto</p>	<p>0,00</p>	<p></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 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 2020-2022:

1) mantenimento e sviluppo del nuovo modello di comunicazione tramite l'utilizzo dei social.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2019: € 54.500,00

Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2019: € 20.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2019: € 15.000,00

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
Ufficio responsabile	Relazioni Esterne
CdC	D002 Relazioni esterne
Descrizione del progetto	<p>1) COMUNICAZIONE - Il Piano triennale per l'informatica per la Pubblica Amministrazione, entrato in vigore nel 2019, tra i suoi obiettivi definisce le regole dell'interoperabilità, usabilità, e accompagna le amministrazioni nella realizzazione di servizi digitali secondo i bisogni degli utenti, al fine di incentivare la dematerializzazione e lo sviluppo dei servizi on line. Questi temi sono stati portati avanti negli anni dalla Camera di Commercio di Lucca attraverso la creazione sia della piattaforma Intranet che del sito web istituzionale, ma alla luce delle innovazioni digitali degli ultimi anni, si ha la necessità di adeguare le piattaforme alle ultime innovazioni prevedendo laddove necessario un aggiornamento, in grado di supportare nuovi applicativi informatici tali che consentano la realizzazione di documenti informatici e la digitalizzazione dei dati, sia per uno scambio della comunicazione interna, e gestione interna dei procedimenti, sia per la comunicazione esterna, ed in particolare per dare al cittadino un sempre maggior numero di servizi on line. Nell'ottica dell'adeguamento alla normativa si rende necessario studiare con gli uffici coinvolti il tema della dematerializzazione e dell'attivazione dei servizi online in maniera conforme al Codice dell'Amministrazione Digitale, sfruttando al massimo le potenzialità della Intranet, del sito istituzionale e degli applicativi utilizzati dai vari uffici camerale.</p> <p>2) La diffusione delle informazioni istituzionali legate alle attività dell'ente camerale e della sua partecipata Lucca Promos anche per il 2020 avverrà in un'ottica di comunicazione integrata multimediale, associando ai tradizionali mezzi di comunicazione la comunicazione digitale in tutte le sue forme (sito web, social networks, e-mail marketing, etc.).</p>

3) FONDAZIONE GIACOMO PUCCINI - A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera ha assunto il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa. Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale. La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere: la collaborazione del personale camerale avrà ad oggetto la gestione delle attività di animazione della casa museo, tra cui le attività didattiche, per le scuole e le famiglie, la gestione commerciale, la comunicazione web e social.

Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini.

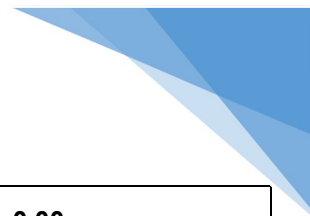
L'ufficio prosegue anche per il 2020 l'attività di ufficio stampa, aggiornamento del sito web e amministrazione della pagina Facebook e delle altre pagine social (Google Plus, Youtube e Instagram) del Puccini Museum - Fondazione Giacomo Puccini.

4) The lands of Giacomo Puccini - campagna di marketing territoriale. Il progetto, iniziato nel 2015, si è sviluppato per l'affermazione del brand territoriale attraverso campagna ADV su testate internazionali, presenza con dei pannelli promozionali degli eventi del territorio presso l'aeroporto di Pisa, il restyling del sito www.luccaterre.it, comunicazione social per l'affermazione di #puccinilands, attività di media relation con stampa nazionale ed internazionale, diffusione di materiale brandizzato sul territorio provinciale ed extra provinciale, oltre che internazionale. Per il 2020 le attività avviate proseguiranno, ed in particolare sarà prestata un'attenzione maggiore alla promozione del sito luccaterre.it/puccinilands.it e al suo aggiornamento (eventi del territorio), e saranno creati i canali social dedicati al brand, per far sì che la comunicazione diventi sempre più integrate e multimediale.

5) Comunicazione eventi: Prosegue l'organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente, in particolare per il 2020 si prevede l'organizzazione della cerimonia di Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico, la collaborazione con l'Associazione Lucchesi nel mondo della Premiazione dei lucchesi che si sono distinti all'estero. Sarà curata con piano editoriale ad hoc la comunicazione de **Il Desco**, che per garantire la fidelizzazione del pubblico, sarà continua per tutto l'anno, prevedendo azioni di comunicazione sui temi dei sapori. In particolare potrà essere utilizzato tale canale anche per le tematiche di economia circolare nell'ambito del food e del turismo sostenibile, ricollegando la tematica anche sotto il brand The lands of Giacomo Puccini. L'ufficio sarà di supporto ai progetti delle singole aree dell'ente camerale che prevedono azioni di comunicazione mirata e strutturata.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	progetto aggiornamento intranet con evidenziati servizi/procedure che possono essere digitalizzate [richieste auto, programmazione camerale (progetti e loro rendicontazione), integrazione dei calendari con google calendar entro marzo 2020
indicatore 1b)	progetto dei servizi on line attivabili (richiesta patrocinio, richiesta sale, pagamento on line, automatismi con gedoc pe le richieste on line, procedimento di sgravio Diritto annuale, gestione domanda ed esito esame mediatori immobiliari, pagamento ssanzioni, richieste per partecipazione evento Desco (espositori - sponsor - eventi - partecipazione contest) entro marzo 2020
indicatore 1c)	Predisposizione atto per il Dirigente per l'adozione della Social Media Policy camerale e per il Desco entro febbraio 2020

indicatore 1d)	Realizzazione dell'aggiornamento della Intranet, ed in particolare collegamento con la piattaforma Icsuite (Google mail + altre app) già attivata da Infocamere per tutto il personale camerale, e realizzazione nuova funzionalità Programmazione, per l'inserimento e la rendicontazione degli obiettivi, dei progetti e delle procedure trasversali, utili anche in fase di predisposizione della RPP. Realizzazione e inizio fase di test, in particolare per la nuova funzione Programmazione entro settembre.	
indicatore 3a)	Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 150 uscite (notizie pubblicate sul sito web + post sulla pagina social + promozione eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa + Comunicati stampa) entro il 31 dicembre 2020	
indicatore 4a)	Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposizione del piano di comunicazione integrata (campagna ADV, sito web e pagine social, cartelloni presso l'Aeroporto di Pisa, distribuzione materiale) corredato da costi e tempistica entro il 30 maggio 2020 .	
indicatore 4b)	presentazione ufficiale alla stampa e agli stakeholder del nuovo sito web puccinilands.it e sua promozione on line entro luglio 2020	
indicatore 4c)	costituzione della Commissione di coordinamento e promozione del brand The lands of Giacomo Puccini e suo insediamento entro settembre 2020	
indicatore 5)	Proposta di piano di comunicazione de Il Desco 2020 entro 10 aprile 2020	
benefici attesi	Attuazione di un modello strategico per lo sviluppo digitale che si traduce in un miglioramento quali-quantitativo dei servizi offerti e di un miglioramento della reputazione dell'ente e della sua immagine verso gli stakeholder	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di categoria D1: ore 800 n. 2 funzionario di categoria C1: ore 800	
Azione complessa 3E010102	COMUNICAZIONE EVENTI ISTITUZIONALI	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	5.000,00	
325094 - spese grafiche e tipografiche	2.000,00	
TOTALE COSTI	7.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3E010103	Digitalizzazione e dematerializzazione (Intranet e siti web)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
110000-Acquisti e implementazione sw	15.000,00	



TOTALE COSTI/INVESTIMENTI	15.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3E710101	Convenzione Fondazione Giacomo Puccini	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313012 - Ricavi gestione servizi diversi		15.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		15.000,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 3E710102	Comunicazione Eventi commerciali - Il Desco	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
313012 - Ricavi gestione servizi diversi		0,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
110000-Acquisti e implementazione sw	0,00	5.000,00
325094 - Spese grafiche e tipografiche	0,00	18.000,00
325091 - Spese pubblicità quotidiani e periodici		11.000,00
325092 - Spese pubblicità emittenti radio e TV		6.500,00
325093 - Altre spese di pubblicità	0,00	10.000,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	0,00	2.000,00
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI	0,00	52.500,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		15.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	22.000,00	52.500,00
TOTALE COSTI/INVESTIMENTI DI PROGETTO	74.500,00	



OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2020-2022

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2020: € 4.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2020: € 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 camerali, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.
Ufficio responsabile	Protocollo
CdC	A002 Segreteria e Protocollo
Descrizione del progetto	<p>1) Nel primo semestre 2020 la Camera di Commercio di Lucca adotterà il nuovo titolare ed il relativo Piano di fascicolazione; quest'attività avrà un forte impatto sugli uffici perché cambierà modalità operative consolidate e richiederà una maggiore responsabilizzazione dei vari operatori su aspetti chiave della gestione documentale anche in chiave privacy (visibilità, tempo di conservazione, criteri di fascicolazione). Sarà, dunque, necessario formare i colleghi ed affiancarli per un periodo di tempo. Inoltre Infocamere ha completato le funzionalità del portale Forever, pertanto si dovrebbe poter iniziare ad effettuare lo scarto informatico</p> <p>2) Nel 2019 è entrato in vigore il nuovo Piano triennale per l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione che incentiva la dematerializzazione e lo sviluppo di servizi on line. La Camera di Commercio continua a ricevere documenti cartacei e, nel caso di pec, riproduzione informatica di documenti analogici; in un'ottica di adeguamento alla normativa è necessario studiare con gli uffici coinvolti e con le Relazioni esterne come dematerializzare, come organizzare i servizi on line in maniera conforme al Codice dell'Amministrazione Digitale sfruttando al massimo le potenzialità di Gedoc di protocollazione e fascicolazione automatica</p> <p>3) Nel 2019 la Camera di Commercio ha ripreso dall'Archivio di Stato i fascicoli più antichi e ne ha iniziato l'inventariazione che, tramite l'acquisizione di risorse qualificate esterne, potrebbe essere conclusa nel 2020, Sempre nel 2019 ha ripreso a funzionare la Rete documentaria lucchese lato archivi, pertanto è possibile sfruttare quest'opportunità sia per la digitalizzazione delle immagini camerali che per la valorizzazione del patrimonio documentale comprensivo delle immagini.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Organizzazione, eventualmente in collaborazione con l'Archivio di Stato o con Infocamere, di uno o più incontri formativi su nozioni base di fascicolazione, sul nuovo titolare e sul nuovo Piano di fascicolazione.

indicatore 1b)	Affiancamento dei colleghi nei primi sei mesi di adozione del nuovo titolario e monitoraggio dell'attuazione del Piano di fascicolazione.	
indicatore 1c)	Effettuazione, entro l'anno, di almeno uno scarto di documenti informatici.	
indicatore 1d)	Verifica dei fascicoli e chiusura di quelli contenenti procedimenti conclusi alla data 31 dicembre 2019, compresi i fascicoli di competenza dell'ufficio. Comunicazione agli uffici elenco fascicoli ancora aperti con invito a verificare lo stato, ed eventualmente procedere alla chiusura degli stessi.	
indicatore 1e)	A seguito corso di aggiornamento nuova piattaforma Gedoc verifica del Manuale di Gestione del Protocollo e proposta di eventuale di aggiornamento. Predisposizione vademecum semplificato per i colleghi con indicazioni sulla creazione dei fascicoli e sull'invio di mail arrivate a mail non Pec per la protocollazione.	
indicatore 2a)	Individuazione di almeno una tipologia di comunicazione via pec per la quale può essere attivata la protocollazione automatica e sua sperimentazione, in collaborazione con gli uffici, entro giugno.	
indicatore 3)	Predisposizione della prefazione del volume di valorizzazione degli archivi, collaborazione ad altre attività legate alla valorizzazione del volume in pubblicazione nel corso dell'anno e degli archivi camerale anche con eventuali progetti legati alla didattica con alcune scuole secondarie di primo e di secondo livello grado della provincia di Lucca.	
benefici attesi	Maggiore compliance alla normativa in materia di privacy e di digitalizzazione delle PA	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di categoria D1: ore 300 n. 2 funzionario di categoria C1: ore 1000	
Azione complessa 3F010101	Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerale, 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	3.000,00	
TOTALE COSTI	3.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		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	

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.
Ufficio responsabile	Segreteria
CdC	A002 Segreteria e Protocollo
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso del 2019 si sono fatti numerosi progressi per adeguarsi al Gdpr con l'elaborazione di una metodologia per la valutazione del rischio, l'aggiornamento delle autorizzazioni ai dipendenti, la creazione del Registro dei trattamenti su Regi. E' necessario, però, creare, sul modello di altri enti camerali, una struttura di supporto al DPO che sia in grado di svolgere in autonomia, confrontandosi, ove necessario, con gli uffici ed i Dirigenti competenti, le seguenti attività: applicazione della metodologia di valutazione del rischio, aggiornamento del Registro dei trattamenti, stesura di Informativa ove necessario.</p> <p>2) La Segreteria è un ufficio che ha puntato molto sulla dematerializzazione dei procedimenti e sulla digitalizzazione dei servizi. In questo ambito è necessario completare il processo, in ossequio alle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale, per quanto riguarda la firma digitale degli atti del Presidente. La digitalizzazione dei documenti presuppone anche la conservazione, organizzata secondo un'appropriata fascicolazione, frutto di una progettazione ad hoc, che comporta la formazione del fascicolo informatico e il tipo di conservazione.</p> <p>3) Nel 2019 il procedimento per la costituzione del Consiglio della Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest è stato sospeso in quanto il Tar del Lazio ha sollevato un questione di illegittimità costituzionale, la sentenza dovrebbe essere emessa nel 2020. Contemporaneamente all'interno del sistema camerale si sta lavorando ad un progetto di modifica della riforma camerale che richiede supporto agli organi, al Segretario ed alle associazioni di categoria. Nel 2020 si prevede un ulteriore lavoro di supporto a seconda dell'esito dei ricorsi.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Applicazione della metodologia di valutazione del rischio sotto la supervisione del DPO e sentito il Segretario Generale entro giugno .
indicatore 1b)	Aggiornamento del Registro dei Trattamenti tenendo conto delle Linee guida di Unioncamere, dei risultati della Mappatura dei processi, del decreto sulle attività obbligatorie. Eventuale elaborazione o aggiornamento delle Informativa in uso entro giugno .
indicatore 1c)	Sulla base degli Accordi, Protocolli, Convenzione in essere verificare, entro luglio, se è necessario disciplinare i rapporti tra l'ente camerale e soggetti terzi in materia di privacy. Formulare una proposta ai Dirigenti competenti entro dicembre.
indicatore 2a)	Applicazione della firma remota, in collaborazione con gli Uffici Firma Digitale e Funzioni Informatiche, per gli atti a firma del Presidente che non transitano da Sicra. Studio di fattibilità per consentire la firma remota su Sicra senza applicativi ad hoc. In collaborazione con l'ufficio Sistema informatico e Ufficio Registro Imprese.

indicatore 2b)	Invio in conservazione sul portale Forever, attraverso la piattaforma di Gedoc, degli atti dal 2013 al 2019 (Determinazioni dirigenziali, Determinazioni Presidenziali, Delibere di Giunta, Delibere di Consiglio) entro maggio	
indicatore 3)	Supporto agli organi, alle associazioni di categoria, al Segretario Generale nel processo di riforma delle Camere di Commercio. Report entro dicembre 2020	
benefici attesi	Maggiore compliance normativa e valorizzazione del patrimonio documentale camerale. Accrescimento delle competenze professionali.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	n. 1 funzionario di categoria D1: ore 300 n. 2 funzionario di categoria C1: ore 1000	
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 procedure software	1.000,00	
TOTALE COSTI	1.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		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	