

RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2016

Aggiornamento settembre 2016

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



Camera di Commercio
Lucca



PREMESSA

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

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

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

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

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 2015, 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.

Il presente documento, rappresenta un aggiornamento della Relazione Previsionale e programmatica approvata ad ottobre tenuto conto del contesto sociale, economico, giuridico ed organizzativo nel quale la Camera opera. Ciascuna iniziativa esplicita una breve descrizione del progetto, il Centro di costo responsabile per la sua realizzazione, gli indicatori di risultato e le risorse destinate aggiornate al 4 luglio 2016.

Infine, per ciascun obiettivo strategico, sarà anche identificata la cornice di budget in termini di costi esterni (non tenendo conto, quindi, dei costi del personale e di struttura).

Tale articolazione consentirà di avere un quadro complessivo sintetico delle risorse economiche disponibili allocate su ciascuna area strategica della Camera e di monitorare nel tempo l’evoluzione degli obiettivi strategici.

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

CONTRIBUTI/RICAVI 2016 € 107.740,00

COSTI ESTERNI 2016 € 87.100,00

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
26.500,00	0,00	40.000,00	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
20.000,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 1D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
36.100,00	55.000,00	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
0,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
4.500,00	12.000,00	740,00	0,00

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2016: € 87.100,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2016: € 107.740,00

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 2016: € 26.500,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1A anno 2016: € 40.000,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 1) Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report
- 2) Promozione ed attuazione delle politiche concertate sui settori selezionati – report

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
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 di governo del territorio.
Progetto 1A0101	Proposte per nuove politiche di sviluppo
CdC	C210 - Politiche economiche e Infrastrutture
Descrizione del progetto	<p>1) Verranno costantemente monitorati i principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli, i principali processi partecipativi inerenti il governo del territorio nonché il dibattito e l'iter procedurale inerenti le principali infrastrutture in corso di progettazione nella provincia, anche attraverso la partecipazione ai tavoli di programmazione e agli incontri promossi dagli altri enti, quindi verranno diffuse le informazioni sia all'interno dell'ente che al Comitato Infrastrutture e ai principali stakeholder attraverso il costante aggiornamento dei principali canali di comunicazione ad essi dedicati e la creazione di newsletter; Nella prima parte dell'anno è iniziata una collaborazione con MontagnAppennino srl quale potenziale Gruppo di Azione Locale della Garfagnana, che si prevede rinforzare nella seconda parte dell'anno per la definizione della Strategia Integrata di Sviluppo Locale.</p> <p>2) Nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto con Prefettura, Ordini professionali e Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura proseguirà l'attività dello sportello di prima informazione in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento (Legge n. 3/2012), data anche la crescente domanda del servizio da parte di imprese/professionisti/consumatori, consolidando il punto di ascolto organizzato presso l'ufficio politiche economiche ed infrastrutture (che come previsto dall'o.d.s. n. 3 del 22.01.2016 opera con la collaborazione della sig.ra Gottardo Lucia in caso di assenza del responsabile dell'ufficio) anche attraverso un'adeguata formazione del personale</p>

	<p>3) La Giunta Camerale con deliberazione n. 18 del 17 febbraio 2016 ha dato mandato al Presidente di sottoscrivere un Protocollo d'Intesa con la Procura della Repubblica di Lucca per la condivisione di alcune attività, fra cui l'aggiornamento del Bilancio Sociale della stessa Procura, ritenuto strumento di informazione e comunicazione essenziale verso il cittadino. Il Bilancio attualmente in linea si riferisce al consuntivo 2013 ed al preventivo 2014 e quindi necessita di aggiornamenti: la Procura intende non solo procedere all'aggiornamento relativo al consuntivo 2015 e al preventivo 2016, ma anche introdurre integrazioni soprattutto con riguardo al contesto territoriale.</p> <p>Si procederà alla ricerca e analisi di indicatori innovativi con riferimento ai progetti di Benessere Equo e Sostenibile, sviluppati da Istat e enti territoriali, e di quelli promossi da Istat e Dipartimento per lo sviluppo e la coesione economica (già Agenzia Coesione Territoriale) per la programmazione delle politiche di sviluppo.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture: report; realizzazione di almeno 1 incontro con i colleghi dell'area Promozione e di almeno 4 newsletter
indicatore 1b)	Elaborazione proposta delle parti di competenza della Strategia Integrata di Sviluppo Locale, previa concertazione con MontagnAppennino, entro luglio ed eventuali successive integrazioni
indicatore 2a)	Gestione sportello prevenzione usura e sovraindebitamento. Monitoraggio finale
indicatore 2b)	Organizzazione di un evento volto a diffondere la conoscenza della normativa relativa al sovraindebitamento ed a promuovere l'apertura di Sportelli sul territorio e le relative attività di assistenza e di orientamento verso l'Organismo di composizione della crisi - entro giugno.
indicatore 2c)	Predisposizione di una bozza di "Istruzioni operative" per gli addetti agli Sportelli per la prevenzione dell'usura e del sovraindebitamento, da sottoporre all'attenzione degli Enti firmatari del protocollo - entro marzo
indicatore 3)	redazione di un commento sulla situazione lucchese per l'inserimento nel Documento.
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Le attività di raccolta e diffusione delle informazioni permetteranno di qualificare meglio i servizi camerali nonché la concertazione nelle politiche di sviluppo
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> La realizzazione delle attività permetterà di formulare proposte concrete sia all'utenza esterna che interna all'ente e di migliorare il servizio agli utenti interessati alla l. 3/2012
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Le attività progettate richiederanno un grande sforzo di sperimentazione di nuove modalità di lavoro
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 800 ore annue per 1 unità D e di circa 100 ore per una unità di C

Azione complessa 1A010101		
Proposte per nuove politiche di sviluppo		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330042 - studi, ricerche di mercato, indagini e consulenze	15.000,00	
325043 - oneri legali e notarili	1.000,00	
TOTALE COSTI	16.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 1A010102		
Sportello sovraindebitamento		
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
325094 - Spese grafiche e tipografiche	5.000,00	
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	2.000,00	
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	2.000,00	
325030 - oneri per assicurazione	1.500,00	
TOTALE COSTI	10.500,00	0,00
312003 - Contributi Fondo Perequativo per progetti	40.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	40.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	40.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	26.500,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	26.500,00	

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.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2016: € 20.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1B anno 2016: € 0,00

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati tramite l'accesso telematico e il riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica con azioni di sensibilizzazione per la fruizione.

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1B	Analisi del sistema economico locale: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
Progetto 1B0101	Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.
CdC	C209 Studi e Statistica
Descrizione del progetto	<p>1) Nel corso del 2015 è stata effettuata un'analisi sulla nuova disponibilità informativa che oggi è possibile gestire, alla luce della carenza di risorse camerali e dei cambiamenti in atto nel sistema statistico, e conseguentemente è stato definito un nuovo modello per la sua integrazione, individuando nuove fonti, modalità di trattamento e tempistica.</p> <p>Nel 2016 si prevede di dover affinare ancora il modello definito, date le continue evoluzioni esterne ed interne al sistema camerale, per la successiva messa a punto, rilevazione, aggiornamento e gestione delle informazioni economico-statistiche.</p> <p>2) Sviluppo di strumenti che permettano di illustrare e valorizzare l'economia provinciale attraverso le esperienze di successo di alcune imprese del territorio, raccontandone la storia, l'evoluzione, i riconoscimenti ottenuti e le motivazioni ad essi connesse.</p> <p>3) Con le recenti modifiche all'articolo 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Italia si è dotata di una normativa relativamente alle modalità di gestione e accesso ai dati pubblici. La Camera di Commercio intende dare attuazione alle politiche nazionali previste dall'Agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico attraverso un processo di produzione e rilascio dei dati pubblici standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data).</p> <p>L'Ufficio Studi e Statistica procederà alla progettazione operativa di un sistema per la capillare diffusione dei dati statistici tramite l'accesso telematico e il riutilizzo (opendata) in risposta alla domanda di informazione statistica, con azioni di sensibilizzazione per la fruizione.</p> <p>4) La Giunta Camerale con deliberazione n.18 del 17 febbraio 2016 ha dato mandato al Presidente di sottoscrivere un Protocollo d'Intesa con la Procura della Repubblica di Lucca per la condivisione di alcune attività, fra cui l'aggiornamento del Bilancio Sociale della stessa Procura, ritenuto strumento di informazione e comunicazione essenziale verso il cittadino. Il Bilancio attualmente in linea si riferisce al consuntivo 2013 ed al preventivo 2014 e quindi necessita di aggiornamenti: la Procura intende non solo procedere all'aggiornamento relativo al consuntivo 2015 e al preventivo 2016, ma anche introdurre integrazioni soprattutto con riguardo al contesto territoriale.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
<p>indicatore 1a)</p>	<p>Redazione di una bozza del modello entro marzo, da definire compiutamente entro la fine dell'anno con la revisione dell'impostazione e del contenuto delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca - Anno 2015" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2015", e dei documenti di programmazione dell'Ente.</p>
<p>indicatore 1b)</p>	<p>Messa a punto di un sistema informatico per la raccolta presso le imprese delle interviste, che consenta lo svolgimento in modo autonomo di indagini statistiche (CAWI).</p>
<p>indicatore 2)</p>	<p>Restyling informatico e grafico del sito www.luccaimprese.it</p>
<p>indicatore 3)</p>	<p>Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati statistici tramite l'accesso telematico e il riutilizzo (opendata) in risposta alla domanda di informazione statistica, comprensiva di azioni di sensibilizzazione per la relativa fruizione. Redazione della relazione finale entro il 31 dicembre.</p>
<p>indicatore 4)</p>	<p>Collaborazione con la P.O. per la redazione della relazione sul contesto territoriale provinciale, la fornitura di tabelle ed elaborazioni grafiche anche su dati forniti dalla Procura della Repubblica di Lucca e per l'organizzazione del convegno di presentazione della relazione.</p>
<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: A fronte dei tagli delle risorse previsti dalla riforma del sistema camerale (DL 90/2014), con questo progetto si intende comunque ampliare e sviluppare la diffusione di dati e analisi statistico-economiche sul territorio della provincia di Lucca, anche in formato aperto e rielaborabile per l'utenza, a riconosciuti elementi di interesse per gli stakeholder locali quali: lo studio dello sviluppo economico del territorio lucchese, la valorizzazione delle imprese storicamente presenti sul territorio provinciale. L'analisi dei fenomeni osservati avrà inoltre lo scopo di fornire corrette informazioni a supporto delle azioni di intervento.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: Lo svolgimento delle attività previste dal progetto consentirà di proseguire anche per il 2016 nel monitoraggio dell'economia provinciale, anche attraverso nuove modalità di rilevazione delle informazioni, nonostante le minori risorse a disposizione del sistema camerale e i tagli nelle attività svolte da Unioncamere Toscana, che attualmente cura alcune attività di indagine sull'andamento economico congiunturale. Potranno essere assunte iniziative di intervento per l'economia più mirate, anche in collaborazione con gli stakeholder locali (istituzioni pubbliche, associazioni di categorie, enti di ricerca, etc.) a supporto delle attività decisionali in merito alla programmazione economica e alla pianificazione territoriale.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: A fronte dei tagli alle risorse previsti dal DL 90/2014, il personale interno assumerà un ruolo sempre più determinante nella realizzazione delle attività previste dal progetto, che vedranno l'Ufficio impegnato in tutte le attività legate allo svolgimento delle indagini statistiche, al reperimento dei dati, all'elaborazione, all'analisi dei risultati, alla predisposizione dei commenti e alla impaginazione per la pubblicazione in formato elettronico sul sito web.</p>
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Si stima un impegno di circa 750 ore di una unità D e di circa 750 ore di una unità C.</p>

Azione complessa 1B010101		Valorizzazione dell'informazione economica	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00	
330042 - Studi, ricerche di mercato e indagini	10.000,00		
TOTALE COSTI	10.000,00	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 1B010102		Lucca Imprese di tradizione e di successo	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00	
330049 - oneri per servizi diversi di natura promozionale	10.000,00		
TOTALE COSTI	10.000,00	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	20.000,00	0,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	20.000,00		

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 1) Arricchimento della base dati disponibile
- 2) Attuazione delle azioni definite per la valorizzazione delle informazioni e realizzazione di un sistema di monitoraggio del suo utilizzo e gradimento da parte degli utenti.
- 3) Studio di fattibilità sulla rete di archivi di imprese ed imprenditori.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1C anno 2016: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1C anno 2016: € 0,00

Per il 2016 non sono previsti progetti su questo obiettivo strategico.

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 2016:

- 1) Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).
- 2) Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (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 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2016: € 36.100,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1D anno 2016: € 55.000,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1D	Promozione dei servizi di giustizia alternativa
Progetto 1D0101	Diffusione degli strumenti ADR
CdC	C206 - Arbitrato e Conciliazione
Descrizione del progetto	<p>Dal 2015 l'ufficio ha introdotto un nuovo criterio per il monitoraggio della qualità del servizio di mediazione che viene confermato anche per il corrente anno: in particolare, in una scala da uno a sei, ci si pone l'obiettivo di raggiungere un voto di gradimento non inferiore a tre, sia per quanto riguarda il servizio offerto dall'organismo che, in particolare, sull'attività svolta dal singolo mediatore. Nel 2015 sono state adottate delle linee guida organizzative per la razionalizzazione dell'attività di mediazione presso la sede di Viareggio, al fine di ottimizzare i tempi di lavoro delle unità addette al servizio. Nel 2016 si prevede di monitorare i risultati raggiunti, procedere ad eventuali modifiche organizzative e curare la formazione di ulteriori mediatori perché possano svolgere gli incontri in autonomia, senza l'ausilio della segreteria. Dal punto di vista della promozione delle procedure di giustizia alternativa, si cercherà di curare l'immagine e la qualità del servizio offerto, rispetto a quanto già svolto nel 2015, attraverso ulteriori azioni di formazione dei mediatori, l'organizzazione di un seminario sull'usucapione in mediazione e una nuova edizione del corso di aggiornamento per arbitri.</p> <p>Per quanto riguarda l'attività sanzionatoria, l'Ufficio predisporrà una bozza di criteri direttivi da sottoporre al Dirigente di Area per semplificare e velocizzare le procedure, aggiornare alcune prassi ai più recenti indirizzi giurisprudenziali ovvero a innovazioni di tipo informatico anche attraverso la consultazione di nuove banche dati.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Monitoraggio qualità servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction - risultato atteso: non inferiore a tre (scala da uno a cinque) 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 tre (scala da uno a cinque) sull'attività del mediatore.	
Indicatore 2)	Monitoraggio dell'attività di mediazione svolta presso la sede di Viareggio in applicazione delle linee guida adottate nel 2015; eventuale revisione delle soluzioni organizzative adottate; addestramento di ulteriori tre mediatori rispetto all'anno precedente per la verbalizzazione degli incontri senza l'assistenza della segreteria.	
indicatore 3)	Svolgimento di un modulo di 9 ore di aggiornamento per mediatori, ai sensi dell'art. 18, co. 2, lett. g, del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180	
Indicatore 4)	Azione di promozione della mediazione: organizzazione di un seminario sul tema dell'usucapione ed una campagna CRM sul nuovo Regolamento di mediazione	
Indicatore 5)	Elaborazione bozza criteri direttivi in materia sanzionatoria entro novembre.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: continuare a garantire per imprese, professionisti e consumatori un'informazione imparziale, corretta e specialistica sulle procedure ADR (ad es. in materia di usucapione in mediazione) anche allo scopo di promuovere l'immagine camerale; puntare sulla qualità del servizio camerale a partire dall'aggiornamento a carattere continuativo dei mediatori e del personale addetto alla segreteria; razionalizzare al massimo i processi legati all'attività sanzionatoria al fine di renderla più efficiente, anche attraverso un coordinamento tra gli uffici camerale che si occupano del procedimento sanzionatorio.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: attivazione di iniziative per ridurre i tempi di lavorazione delle ordinanze e la percentuale di riscossione delle spese di procedura; aumentare per l'ente le entrate economiche derivanti dalla gestione delle procedure ADR.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: in considerazione della presenza in ambito provinciale di organismi concorrenti nella gestione delle procedure ADR, ed in particolare in materia di mediazione, è necessario non solo mantenere i già elevati standard qualitativi e fare attività di promozione del servizio nei confronti di professionisti e utenti, ma anche cercare di migliorare ulteriormente le prestazioni al fine di presentarsi come un'eccellenza per la qualità dei servizi offerti.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Tutto il personale dell'ufficio sarà impegnato nella realizzazione del progetto. Si stima un impegno di ca. 70 ore per una unità D e di ca. 50 ore per tre unità C	
Azione complessa 1D710101	Diffusione degli strumenti ADR - commerciale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
313015 - ricavi organizzazione corsi		5.000,00
313013 - ricavi da pratiche di conciliazione e arbitrato		50.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		55.000,00

330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa		2.600,00
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale		30.000,00
325054 - Oneri postali e di recapito non contingentati		500,00
TOTALE COSTI		33.100,00
TOTALE CONTRIBUTI		
Azione complessa 1D010101	Diffusione degli strumenti ADR - istituzionale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
330041 - organizzazione e partecipazione a eventi, manifest. e convegni	3.000,00	
TOTALE COSTI	3.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		55.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	3.000,00	33.100,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	36.100,00	

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 2016:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2016: € 4.500,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1E anno 2016: € 12.740,00

AREA STRATEGICA 1	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 1E	Vigilanza del mercato: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO ₂ , ecc.).
Progetto 1E0101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.
CdC	C208 - Brevetti e Funzioni ispettive
Descrizione del progetto	<p>1) Le azioni per la tutela della Proprietà Industriale si concentreranno, quest'anno, principalmente sulla verifica delle esigenze dell'utenza al fine di migliorare l'offerta dei servizi, anche con l'eventuale ampliamento degli interventi. Si ipotizza che il risultato orienterà l'azione dell'ufficio in direzione di quelli a risposta individuale con l'incremento dei servizi a forma one to one. Nell'ottica di una maggiore trasparenza dei costi sostenuti dalle imprese per le azioni di tutela dei beni immateriali si progetta la definizione di una bozza di convenzione da proporre agli studi di consulenza in materia di Proprietà Industriale, per un accordo di un tariffario. L'attività di sensibilizzazione nella lotta alla contraffazione, che seguirà le linee definite nel Protocollo con la Prefettura di Lucca, si materializzerà in azione di informazione e formazione, secondo le consuete azioni di intervento.</p> <p>2) Le azioni per l'area ispettiva prevedono due tipologie d'intervento. L'attività metrologica è indirizzata alla formazione dei nuovi aspiranti ispettori metrici con esperienze sul territorio e l'affiancamento del personale tecnico. L'attività di vigilanza del mercato proseguirà su le linee già previste nel piano d'intervento per gli anni 2015/2016 definito nella convenzione con il MISE e Unioncamere, e la sua definitiva attuazione.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Predisposizione di un questionario, entro marzo, da somministrare all'utenza, da aprile a ottobre, per raccogliere le esigenze e predisporre un piano di intervento entro l'anno.
indicatore 1b)	Predisporre un'ipotesi di accordo con i consulenti che aderiscono alla convenzione regionale per concordare tariffe agevolate, entro maggio.
indicatore 1c)	attività di informazione/formazione in materia di anti-contraffazione: due seminari e almeno due campagne CRM.
indicatore 2a)	Progetto di formazione per gli aspiranti Ispettori Metrici in affiancamento all'agente metrico da predisporre entro marzo 2016.
indicatore 2b)	Monitoraggio della qualità del servizio: completa attuazione del Piano di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste per l'annualità 2016 – Report finale
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Con l'indagine sulle necessità dell'utenza in materia di Proprietà Industriale sarà possibile tarare i servizi a domanda individuale. Le azioni di formazione/informazione per una maggiore sensibilità sia dei consumatori che dei distributori in materia di anti-contraffazione. Un incremento dei servizi di sorveglianza, ispezione e vigilanza con la formazione di due nuovi ispettori metrici. L'attuazione del Piano di Vigilanza nei settori indicati dalla convenzione UN/MISE:
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'incremento dei servizi a domanda individuale ha come effetto un maggior numero di risposte e di soluzioni a problematiche individuali, con un minore impatto di possibili contenziosi e spese legali. La convenzione da stipulare con i Consulenti in Proprietà Industriale per tariffe agevolate, avrebbe come effetto un forte risparmio sui costi di consulenza sostenuti dalle imprese. L'incremento delle attività di sorveglianza, ispezione e vigilanza, affiancata o preceduta da azioni di informazione e formazione per gli operatori, avrà un impatto sul sistema economico in termini di maggiore consapevolezza nei confronti della contraffazione.
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: La capacità organizzativa e tecnica degli addetti sarà determinante per consentire all'ufficio di affrontare una complessa fase di transizione verso un'attività di supporto ed assistenza. In particolare sarà necessaria un'attività di formazione per il personale dedicato alla vigilanza sui prodotti indicati nel Piano Annuale concordato da UN e MISE. Inoltre si renderà necessaria una formazione pratica per i nuovi ispettori metrici.
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa: n. 792 ore di n.1 unità di categoria D, n. 633 ore di 1 unità di categoria C (agente metrico), n. 530 ore di 1 unità di categoria C e n. 70 ore di 1 unità di categoria C.

Azione complessa 1E010101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
311000 - Diritti di segreteria	10.000,00	
312005 - Contributi da Unioncamere nazionale	740,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	10.740,00	0,00
330049 Oneri per servizi diversi di natura promozionale	3.000,00	
TOTALE COSTI	3.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
Azione complessa 1E710101	Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo e dell'anticontraffazione a favore della regolazione del mercato.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
313021 ricavi gestione servizi banche dati		2.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		2.000,00
325086 - Spese per banche dati estero	0,00	1.500,00
TOTALE COSTI	0,00	1.500,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	10.740,00	2.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	3.000,00	1.500,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	4.500,00	

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 2016:

Avvio monitoraggio del servizio: verifica del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2016: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 1F anno 2016: € 0,00

Non sono previsti progetti per quest'anno, l'attività è oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

CONTRIBUTI/RICAVI 2016 € 833.600,00

COSTI ESTERNI 2016 € 1.664.300,00

INVESTIMENTI 2016 € 6.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

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

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
300,00	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	INVESTIMENTI
717.000,00	56.000,00	248.000,00	2.500,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
68.000,00	0,00	42.000,00	2.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

ONERI	RICAVI	CONTRIBUTI	INVESTIMENTI
879.000,00	86.200,00	401.400,00	1.500,00

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 1 anno 2016:	€ 1.664.300,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 1 anno 2016:	€ 833.600,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 1 anno 2016:	€ 6.000,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 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) Primo monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche).
- 3) Realizzazione e avvio di un sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2016:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2A anno 2016:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2A	Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
Progetto 2A0101	Miglioramento del servizio all'utenza
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Ci si prefigge di mantenere gli standard già raggiunti gli scorsi anni in merito ai tempi di gestione e di definizione delle pratiche ed al contempo:</p> <p>1) ideare/realizzare iniziative volte a semplificare l'attività degli utenti, a titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicizzare la nuova procedura che consente la completa dematerializzazione dei certificati di origine on line; - formare adeguatamente gli addetti del servizio al fine di renderli autonomi dal call center circa le informazioni da erogare all'utenza su particolari aree critiche (informazioni tecniche, compilazione pratiche ecc); <p>2) progettare ed eventualmente avviare una prima ipotesi di unificazione fisica dello sportello dell'ufficio Artigianato Protesti e documenti Export, così da poter gestire con maggiore efficienza le attività allo sportello.</p> <p>Ancora, nell'ottica di semplificare e rendere più efficienti le procedure, gli uffici saranno formati e coinvolti in un'attività di:</p> <p>3) standardizzazione della funzione di accertamento delle infrazioni amministrative nonché di gestione dei flussi procedurali inerenti i verbali ed il relativo pagamento in seguito all'adozione di una determinazione del dirigente dell'Area anagrafico certificativa; individuazione ed implementazione procedura condivisa anche con l'ufficio ragioneria per la corretta gestione del procedimento e delle spese di notifica inerenti la notifica dei verbali di accertamento delle sanzioni amministrative tramite i Messaggi comunali.</p> <p>4) gestione efficiente del rilascio dei dispositivi digitali allo sportello, grazie allo studio, progettazione e realizzazione di azioni volte a migliorare e rendere più efficiente il servizio all'utenza nonché adesione e prima applicazione di nuovi strumenti digitali a favore delle imprese, soprattutto di piccole e medie dimensioni; azioni per la diffusione delle identità digitali denominate SPID – Sistema Pubblico Identità Digitale - e per rendere accessibili i servizi online camerali attraverso lo SPID stesso (es. fatturazione elettronica, Suap, Verso Italia login).</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2016)
indicatore 2) RI OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)
indicatore 3) RI OS 2A - ind. 1	Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2015 (n. pratiche al 31/01/2016 pari a 75): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2015 deve essere nullo; - al 31/12/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2015 deve essere nullo.

indicatore 4) AA OS 2A - ind. 1	MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)
indicatore 5) AA e AR	Adozione di una procedura operativa sui controlli effettuati d'ufficio sulle SCIA (alla luce delle più recenti modifiche normative in materia e considerati alcuni applicativi utilizzati per lo svolgimento dei controlli) - entro il 30 maggio.
indicatore 6) AA e RI e AR	Azione conseguente alla dismissione del call center registro imprese: partecipazione di ogni addetto ad almeno n. 2 iniziative di formazione/autoformazione sulle materie oggetto di richiesta telefonica con maggiori criticità (relazione sulle attività svolte)
indicatore 7) AA	Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio
indicatore 8) AR	Prima adozione prodotto sw "Cert'ò" per il rilascio dei certificati di origine (in sostituzione del prodotto IB-Soft) e conseguente riorganizzazione del servizio sia in cartaceo che telematico (Primo avvio rilascio certificati cartacei entro gennaio; primo avvio certificati telematici entro il 31.12.2016)
indicatore 9a) RI AA e AR	Formazione degli addetti sul regolamento in materia di sanzioni amministrative ed adeguamento alla nuova procedura
indicatore 9b) RI AA e AR	Alimentazione continua della reportistica predisposta dai responsabili in collaborazione con ufficio ragioneria su gestione notifiche verbali di accertamento ad opera dei messi comunali (messa in linea files e compilazione continua)
Indicatore 10) RI	Azioni di miglioramento sulla firma digitale (relazione finale attività svolte).
indicatore 11) RI	Realizzazione di studio di fattibilità per creazione sportello assistenza domanda della identità SPID.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'implementazione di regolamenti e procedure standardizzate (scia, procedura sanzioni) migliorerà qualitativamente il servizio erogato riducendo la possibilità di errori La necessaria formazione degli addetti che gestiranno nuovamente in autonomia la risposta telefonica consentirà di migliorare le competenze individuali degli addetti affinando soprattutto la capacità di dare informazioni sulla predisposizione delle pratiche. Il miglioramento del servizio della firma digitale riguarderà proprio una funzione in cui gli uffici a vocazione amministrativa della CCIAA si interfacciano direttamente con l'imprenditore e non , come avviene di solito, con il professionista.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</p> <p>1) Anche per il 2016 sarà assicurata la formazione gratuita sui bilanci ad opera degli addetti che dovranno autoformarsi sulle già annunciate numerose novità normative . 2) Dall'aprile 2016 la CCIAA non dovrà più sostenere gli oneri per il call center (circa 24,000 euro annui) 3) gli standard qualitativi saranno mantenuti nonostante la macata sostituzione dei colleghi anche in periodi di assenza prolungata (periodi di congedo per maternità). 4) Normare i processi che attingono all'accertamento delle infrazioni amministrative migliorerà il lavoro degli addetti anche nei rapporti con l'ufficio sanzioni che lavorerà in modo più efficace su documenti che dovrebbero di conseguenza attestarsi su standard qualitativi più elevati. 5) L'avvio di "Cert'ò" per il rilascio dei certificati di origine (in sostituzione del prodotto IB-Soft) dal prossimo anno comporterà anche un risparmio sui canoni e sarà attuato senza provocare disagi all'utenza.</p>

	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Si prevede uno sforzo notevole degli addetti a vari livelli sia nella progettazione (vedi azioni di dimissione del call center /azioni di miglioramento) sia nella formazione/autoformazione degli addetti ("Cert'ò", dismissione call center novità bilanci) ed infine nella promozione dei nuovi servizi .	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	SI ESPRIME IN ORE PER OGNI COLLEGA COINVOLTO . Si stima che il progetto coinvolga: 1addetto categoria D per 20 % tempo lavorato pari ad ore 475 1 addetto categoria D part time al 91,60 % per tempo lavorato pari al 30 % pari ad ore 436 7 addetti cat. C a tempo pieno RI per 70 % tempo lavorato pari ad ore 1108 ciascuno 1 addetto cat. C R. Imprese part time al 72,66 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 805 1 addetto cat. C R. imprese part time al 68,44 % per 70 % tempo lavorato pari ad ore 758 4 addetti cat. C a tempo pieno Gruppo AA per 80% tempo lavorato pari ad 1187 ore cad. 1 addetto cat. C Gruppo AA part time al 83,33 % per 80 % tempo lavorato pari ad ore 1055 2 addetti cat. C a tempo pieno Gruppo AR per 20% tempo lavorato pari ad 263 ore cad. 1 addetto cat. C Gruppo AR part time al 91,67 % per 20 % tempo lavorato pari ad ore 290 1 addetto categoria B 3 Registro imprese per 60 % tempo lavorato pari a ore 950 1 addetto categoria B 3 Registro imprese per 20 % tempo lavorato pari a ore 316	
Azione complessa	Miglioramento del servizio all'utenza	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2A	Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.
Progetto 2A0102	Mantenimento e sviluppo di alcuni servizi presso la sede distaccata della Versilia. Promozione del ruolo dell'Ente sul territorio e valorizzazione della sede.
CdC	C105- Sede distaccata
Descrizione del progetto	<p>1) In aggiunta ai servizi ad oggi gestiti presso la sede della Versilia con il personale alla stessa assegnato, si prevede di consolidare o rimodulare quelli esistenti, in costante raccordo con i responsabili della sede di Lucca, con riferimento alle seguenti priorità:</p> <p>A) Favorire lo start up e lo sviluppo d'impresa, nonché sostenere la ripresa economica del territorio, anche tramite consulenze mirate, tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'approntamento di materiali idonei; - l'autoformazione, partecipando ad eventi informativi interni delle iniziative camerali, ovvero usufruendo di iniziative di soggetti pubblici che privati, aventi scopi similari. - la promozione dello sviluppo di impresa presso gli stakeholders del territorio, sia in forma singola che associata. <p>B) Facilitare la circolazione presso la sede distaccata delle informazioni sui servizi offerti dalla Camera di Commercio in particolare valorizzando il sito camerale</p> <p>C) Promozione del servizio di mediazione supporto e collaborazione con il personale impegnato nell'attività e collaborazione nell'eventuale avvio di nuovi servizi in ambito Politiche economiche.</p> <p>2) Promuovere il ruolo della sede come "punto di contatto attivo" tra impresa ed istituzioni partecipando ad incontri ed eventi organizzati da altri Enti/istituzioni, oppure da soggetti privati ovvero prendendo parte ad organismi consultivi o d'altra natura, attivati da soggetti operanti in Versilia.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	organizzazione di un evento presso la sede distaccata in cui sono promossi i servizi digitali e non offerti dalla CCIAA di Lucca a favore delle piccole e medie imprese con particolare riferimento allo sviluppo delle start - up
indicatore 1b1)	elaborazione di una proposta di modifiche del sito per superare criticità riscontrate da utenti nella ricerca di informazioni entro novembre
indicatore 1b2)	partecipazione ad almeno n. 3 eventi di formazione su novità inerenti i servizi camerali
indicatore 1c1)	assunzione dal 01/08/2016 del ruolo di referente tecnico per la gestione delle attrezzature e per la soluzione di criticità pratiche nell'organizzazione del servizio di mediazione: supporto sul 90% delle mediazioni svolte presso la sede di Viareggio (in assenza del personale dell'ufficio Mediazioni)
indicatore 1c2)	Realizzazione di 2 azioni informative sulla Versilia sullo sportello di sovraindebitamento
indicatore 2)	inoltro tempestivo ai referenti sulla sede di Lucca di almeno n. 4 sintetiche note informative su gli eventi/contatti (v. mail relative) mirate ad evidenziare elementi significativi sulle specificità del territorio della Versilia soprattutto al fine di studiare/elaborare proposte per offrire maggiori opportunità alle imprese del territorio

benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: in presenza di diminuzione di risorse si prevede un aumento dei livelli di beneficio per l'Utenza.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: miglioramento della valutazione costi/benefici lato Utenti che potranno beneficiare di un plafond più allargato di servizi, in loco, senza necessità di costosi spostamenti sulla sede centrale. Miglioramento del servizio presso la sede di Lucca grazie al minor afflusso di Utenti.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Instaurazione di in 'dialogo continuo' con la dirigenza, in primis, e con gli Attori di sviluppo locale, in genere, tale che, anche in Versilia venga a radicarsi il ruolo della camera di Commercio quale Soggetto pubblico capace di essere parte attiva di un volano di sviluppo territoriale durevole. La difficoltà è proprio insita nell'azione stessa e, soprattutto, nella sua riuscita nell'arco di tempo di riferimento progettuale (e programmatico).	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Circa 600 ore di un impiegato Cat. D.	
Azione complessa 2A010201	Mantenimento e sviluppo di alcuni servizi presso la sede distaccata della Versilia. Promozione del ruolo dell'Ente sul territorio e valorizzazione della sede.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2B

Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 1) Avvio delle attività concordate con il giudice, alla luce anche degli orientamenti ministeriali volti a semplificare le procedure di aggiornamento dell'archivio.
- 2) Promozione di accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.
- 3) Monitoraggio qualità del servizio. Avvio dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio: analisi errori riscontrati ed individuazione azioni di miglioramento.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2016: € 300,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2B anno 2016: € 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 Registro Imprese
CdC	C102 - Registro Imprese; C106 - Artigianato Protesti Export
Descrizione del progetto	<p>Per l'annualità 2016 queste saranno le linee di intervento:</p> <p>1) Massiva attività di manutenzione della PEC: verifica posizioni invalide grazie al cruscotto qualità fornito da Ic; avvio e completamento del procedimento di verifica della pec imposto dalla direttiva emanata dal ministero che stabilisce controlli periodici, anche attraverso lo studio e l'applicazione degli automatismi eventualmente implementati da Ic .</p> <p>2) Eliminazione d'ufficio delle posizioni non più operative. Avvio della prima revisione di coloro che svolgono l'attività di intermediazione immobiliare prevista dalla direttiva servizi ; Continuazione dell'opera di eliminazione delle posizioni Ri che presentano indici di inattività per impedire che l'incidenza di queste si incrementi nel tempo.</p> <p>3) Aggiornamento dell'archivio informatico ARCA con l'unica banca dati che ancora non è stata standardizzata (ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea) - prima tranche.</p> <p>4) Applicazione di strumenti che assicurino omogeneità a livello nazionale nella gestione delle procedure RI: Adesione al progetto ateco ATECO per gestione uniforme a livello nazionale delle comunicazioni in merito alle attività economiche.</p> <p>5) Miglioramento della qualità dei dati che vengono trasmessi dal tribunale in merito alle procedure concorsuali: nel corso del 2016 ci si prefigge di attuare forme di coordinamento con gli addetti della cancelleria fallimentare che saranno anche soggetti a turn over al fine di migliorare il contenuto delle comunicazioni in entrata e ridurre il rischio di errori</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) RI OS 2B ind. 1	Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 900 posizioni errate. Individuazione delle azioni per continuare le attività di controllo sulla pec (Report finale sulle attività realizzate)
indicatore 2) AR	Prima predisposizione della procedura per la revisione a seguito della attuazione della direttiva servizi Revisione dei soggetti che esercitano l'attività di mediazione che hanno presentato la scia nell'anno 2012 (ca 10 posizioni)
indicatore 3) RI	Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 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 ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.
indicatore 4) AA	Conclusione procedimento 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 5) AR	Inserimento nell'archivio Arca (a seguito di revisione con confronto regione) del ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea (dal n. 1 al n. 420).
indicatore 6) RI e AA e AR	Implementazione dell'attività istruttoria degli addetti dell'area mediante utilizzo del prodotto Ateco allo scopo di inserire il codice attività corretto e allineato con l'Agenzia delle Entrate (Relazione sulle attività svolte)
indicatore 7) AA	Adesione al progetto qualità promosso da Infocamere e Unioncamere in materia di omesso deposito bilanci (relazione sulle attività svolte)
indicatore 8) Resp RI	Rapporto di collaborazione con gli addetti del tribunale per facilitare il flusso delle informazioni relative alle procedure fallimentari (Relazioni sulle occasioni di intervento tecnico puntuali)
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Gli archivi saranno implementati e risulteranno nel complesso qualitativamente migliori. Grazie alle verifiche sul codice di attività le visure recheranno minori incongruenze tra codice di attività, relativa declaratoria e descrizione effettiva dell'attività. E' presumibile che l'avvio dell'attività di controllo sulle posizioni che non effettuano il deposito del bilancio induca gli utenti ad effettuare il relativo deposito producendo un arricchimento della banca dati complessiva.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA STERNA O INTERNA:</u> 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. Il miglioramento dei dati in entrata e la standardizzazione delle procedure consentirà di ridurre i margini di errore in merito agli inserimenti circa le procedure concorsuali, che tipicamente sono i più delicati e potenzialmente lesivi se non corretti. Gli utenti infine hanno già dimostrato di apprezzare gli interventi operati in passato dal Ri per indurre una corretta codifica dell'attività, così da poter esibire una visura corretta e comprensibile</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 poiché non esistono al momento automatismi. Anche un primo controllo sul codice attività è un'attività che implica un notevole aggravio dell'istruttoria con la conseguente difficoltà di mantenere gli standard tempistici raggiunti

La gestione delle comunicazioni telematiche circa le procedure concorsuali è estremamente complicata e richiede un notevole sforzo di integrazione con le procedure informatiche del Tribunale, di formazione degli addetti e di controllo del loro operato per conseguire risultati soddisfacenti in termini di correttezza ed omogeneità degli inserimenti.

Impatto organizzativo (stima
impatto su personale, tempi,
processi ecc..)

1 addetto categoria D part time al 91,60 % RI per 25 % tempo lavorato pari ad ore 396;
1 addetto categoria D -AR e AA 15 % tempo lavorato pari ad ore 237
7 addetti cat. C tempo pieno R. imprese per 15 % tempo lavorato pari ad ore 237 cad.
1 addetto cat. C - R. imprese PT al 72,66 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 172
1 addetto cat. C - R. imprese PT al 68,44 % per 15 % tempo lavorato pari ad ore 162
Tutti gli addetti cat. B - R. imprese per 0,2 % tempo lavorato pari ad ore 3 ciascuno
4 addetti cat. C tempo pieno AA per 13 % tempo lavorato pari ad ore 205 ciascuno
1 addetto cat. C Gruppo AA PT al 83,33 % per 13 % tempo lavorato pari ad ore 171
2 addetti categoria C tempo pieno AR per 8 % tempo lavorato pari ad ore 126 cad.
1 addetto categoria C AR part time al 91,67 % per 8 % tempo lavorato pari ad ore 116

**Azione complessa
2B010101**

Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese

Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
325078 - oneri per elaborazioni informatiche specifiche	300,00	
TOTALE COSTI	300,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	300,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	300,00	

Servizi di tipo promozionale

OBIETTIVO STRATEGICO 2C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 1) definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione
- 2) Polo Tecnologico Lucchese: completamento degli affidamenti dei lavori per la sistemazione aree esterne.
- 3) Polo Tecnologico della Nautica di Viareggio: emanazione del bando per l'affidamento di un servizio di preincubazione, incubazione, coworking, attività integrate a favore della filiera della nautica, espletamento della procedura di gara e affidamento del servizio stesso.
- 4) Realizzazione di un progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2016: € 717.000,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2016: € 304.000,00
 Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2016: € 2.500,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
Progetto 2C7101	Sportelli e servizi alle imprese
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende i servizi di supporto allo start up ed alla gestione d'impresa, dagli sportelli informativi (procedure burocratiche e finanziamenti), alle iniziative seminariali di diffusione e promozione dei finanziamenti e di altre novità normative, ai servizi specialistici di assistenza alla redazione del business plan, diretta sia agli aspiranti imprenditori che alle imprese.</p> <p>Il progetto comprende anche altre azioni orientate a favorire il networking tra imprese e lo scambio di esperienze, quali il Club Orienta, il Comitato Imprenditoria Femminile ed il Club Imprese Innovative.</p> <p>Prosegue inoltre, intensificandosi, la collaborazione con il Polo Tecnologico per tutte le iniziative che coinvolgono le start up e che favoriscono l'incubazione: tra le azioni di sostegno, lo scouting e la partecipazione a Creathon, maratona di creatività organizzata nell'ambito di Lubec che permette di selezionare progetti imprenditoriali nel settore turismo e beni culturali.</p> <p>Il progetto può ricomprendere interventi speciali dedicati all'accesso al credito e ai confidi, all'innovazione e design.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Monitoraggio dell'apertura d'impresa dei partecipanti ai corsi dell'anno precedente.
indicatore 2) OS 2C ind. 1	Riorganizzazione ufficio intervenuta nel corso del 2015: presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati con indicazione dei correttivi da apportare, entro aprile.

<p>indicatore 3a) OS 2C ind. 4</p>	<p>In collaborazione con il Polo tecnologico: presentazione di un progetto articolato di eventi, seminari, corsi e di erogazione dei servizi di sportello presso il Polo Tecnologico, al Dirigente entro marzo.</p>	
<p>indicatore 3b) OS 2C ind. 4</p>	<p>Realizzazione del progetto articolato di eventi, seminari, corsi e servizi di sportello di cui al punto 3a).</p>	
<p>benefici attesi</p>	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo dei servizi svolti, che parte dalla diminuzione al ricorso a servizi esterni, alla formazione del personale per far fronte a tali servizi, all'applicazione di eventuali tariffe, al ridisegno completo delle attività. La sfida per l'anno in corso consiste in un'attenta analisi organizzativa dei servizi, nello sforzo di assicurarne il mantenimento alla luce dei tagli di budget, nel mantenimento - nonostante tutto - degli standard qualitativi raggiunti. I margini di miglioramento ci saranno per l'avvio della collaborazione con il Polo Tecnologico e l'incubatore, che andranno a completare e razionalizzare il quadro dei servizi offerti ed il lavoro del personale camerale e delle partecipate.</p>	
	<p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> L'avvio della collaborazione con il Polo tecnologico e l'incubatore permette di razionalizzare il programma di interventi e di servizi offerti alle imprese ed altresì un parallelo risparmio di costi, azzerando il ricorso, da parte di Lucca Intec, a personale esterno di supporto allo svolgimento delle attività.</p>	
	<p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Per quello che riguarda la collaborazione con Lucca Intec, andranno pianificati con precisione gli interventi da fare ed il personale ad esso abbinato, in quanto tra personale CdC e Lucca Intec non sussiste rapporto gerarchico. La sfida consiste nel pianificare al meglio le attività, lavorando svincolati dalle gerarchie "classiche" presenti in tutte le organizzazioni. Per ciò che riguarda la razionalizzazione dei servizi, in particolare quello di redazione dei business plan (BP), l'ufficio si dovrà adeguatamente formare, in modo da limitare o azzerando il ricorso ad esperti esterni all'ente.</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Si stima un impegno di massima di 450 ore di 1 unità di categoria D e 950 ore complessive per 2 unità di categoria C</p>	
<p>Azione complessa 2C710101 Servizi per lo sviluppo d'impresa</p>		
<p>Tipologia azione complessa</p>	<p>istituzionale</p>	<p>commerciale</p>
<p>Ricavi organizzazione corsi - 313015</p>		<p>2.000,00</p>
<p>TOTALE RICAVI COMMERCIALI</p>		<p>2.000,00</p>
<p>330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale</p>	<p>0,00</p>	<p>19.000,00</p>
<p>330040 - Oneri per organizzazione attività formativa</p>	<p>0,00</p>	<p>1.000,00</p>
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>0,00</p>	<p>20.000,00</p>
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>0,00</p>	

Azione complessa 2C010101		Sostegno a start up, scouting, nuove imprese	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	33.000,00		
TOTALE COSTI	33.000,00	0,00	
Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali - 312008 (FCRLU Linea Educazione, istruzione e formazione)	25.000,00		
TOTALE CONTRIBUTI	25.000,00		
Azione complessa 2C010102		Azioni per i Confidi ex Art. 1 comma 55 L. 147/2013	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00	
330030 - Contributi e trasferimenti a imprese	200.000,00		
TOTALE COSTI	200.000,00		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto		2.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	25.000,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	233.000,00	20.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	253.000,00		

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
Progetto 2C7102	Formazione
CdC	D103 - Sviluppo imprenditoriale
Descrizione del progetto	<p>Il progetto comprende tutte le iniziative formative destinate all'avvio d'impresa, ovvero che hanno come utente finale l'aspirante imprenditore, e tutte le iniziative formative manageriali, dedicate cioè alle imprese costituite.</p> <p>Il programma 2016 dedicato alle start up, svolto in collaborazione con il Polo Tecnologico, comprende due tipi di percorsi formativi, seguiti dall'assistenza personalizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - minimaster trasversale pensato per tutte le tipologia di attività; - percorsi di job creation, progettati per la creazione di impresa in determinati settori ed ambiti economici. <p>Agli aspiranti imprenditori, inoltre, è dedicato un progetto del FP2014, che prevede un articolato percorso formativo di preparazione all'avvio d'impresa.</p> <p>La formazione manageriale trasversale è strutturata per soddisfare i fabbisogni formativi di tutti settori economici, può essere organizzata in corsi brevi o minimaster e ha ad oggetto le seguenti materie: finanza e controllo, innovazione e sviluppo sostenibile, internazionalizzazione, marketing, organizzazione, comunicazione.</p> <p>Anche per il 2016 il programma formativo sarà progettato in modo tale che le spese esterne ed interne vengano coperte dalle quote di adesione all'insegna del risparmio dei costi necessario per sopperire ai tagli sul diritto attuale confermati fino al 2017.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Attuazione delle iniziative formative previste dal calendario unico 2016 per la parte di competenza dell'ufficio nel rispetto dell'indicazione del pareggio costi-ricavi valida anche per il 2016.
indicatore 2) OS 2C ind. 1	Nell'ambito dei progetti speciali di cui alla RPP 2016: realizzazione, gestione e raggiungimento risultati del progetto approvato al FP2014 sulle start up.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo del servizio formativo, che parte dalla diminuzione al ricorso a servizi esterni (eliminazione affidamento della progettazione a terzi), alla proposta di un calendario formativo qualitativamente più completo, perchè redatto anche per le imprese insediate nell'incubatore.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> l'obiettivo di ridisegnare i corsi raggiungendo l'equilibrio tra costi esterni e ricavi, che provocherebbe un immediato aumento delle quote di partecipazione, sarà stemperato dal maggiore coinvolgimento del personale camerale nella progettazione e, dunque, nella gestione diretta di tutti i corsi, con l'eliminazione del ricorso all'acquisto di servizio da terzi.</p>

	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il maggiore coinvolgimento del personale nella progettazione dei corsi eliminerà il ricorso all'acquisto del servizio di progettazione e consentirà di lavorare in modo più qualificato, di sfruttare le competenze acquisite in questi anni. La sfida consiste anche nell'avviare un coordinamento costante con il personale di Lucca Intec, pianificando al meglio le attività e riuscendo a lavorare svincolati dalle gerarchie "classiche" presenti in tutte le organizzazioni.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di massima di 450 ore di 1 unità di categoria D e 950 ore complessive per 2 unità di categoria C	
Azione complessa 2C010201	Formazione per aspiranti imprenditori	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	26.000,00	
111300 - Macchine d'ufficio elettrom.elettroniche e calcolat.	2.500,00	
TOTALE COSTI	28.500,00	0,00
312003 - Contributi Fondo perequativo	23.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	23.000,00	
Azione complessa 2C710201	Formazione per aspiranti imprenditori	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi organizzazione corsi - 313015		4.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		4.000,00
Oneri per organizzazione di attività formativa - 330040	0,00	40.000,00
TOTALE COSTI	0,00	40.000,00
Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali - 312008 (FCRLU Linea ed., istr. e form.)	40.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	40.000,00	
Azione complessa 2C710202	Formazione manageriale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi organizzazione corsi - 313015		50.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		50.000,00
Oneri per organizzazione di attività formativa - 330040	0,00	50.000,00
TOTALE COSTI	0,00	50.000,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		54.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	63.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	28.500,00	90.000,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	118.500,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2C	FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE
Progetto 2C0104	Innovazione e trasferimento tecnologico
CdC	G001 Lucca InTec (Segretario generale)
Descrizione del progetto	<p>Lo sviluppo tecnologico è da tutti considerato uno dei principali fattori di competitività per le imprese. Proseguendo nelle impegnative azioni intraprese nei precedenti periodi di programmazione, si vuole dare compimento alla strutturazione dei Poli Tecnologici previsti nel territorio di riferimento.</p> <p>Si prevede inoltre di rafforzare il ruolo di coordinamento delle attività di animazione, scouting e servizi resi dagli stessi Poli alle imprese del territorio.</p> <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si procederà alla sistemazione definitiva, in chiave eco-sostenibile, degli spazi esterni agli edifici costruiti con la realizzazione dei collegamenti con i parcheggi pubblici.</p> <p>Per il Polo della Nautica di Viareggio si procederà alla ricerca del soggetto terzo cui affidare il servizio prevedendo il monitoraggio della sua attività affinché rientri all'interno della strategia complessiva per lo sviluppo dei poli tecnologici.</p> <p>Sul fronte dei contenuti, per entrambi i Poli precedenti e per quello di Capannori, si darà vita ad una intensa attività di scouting per arrivare alla ottimale occupazione degli stessi, sviluppando nel contempo una serie di servizi rivolti alle imprese insediate.</p> <p>Verranno sviluppate attività progettuali per favorire l'inserimento dei poli tecnologici all'interno dei bandi comunitari del programma transfrontaliero Italia-Francia Marittimo.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 2C ind. 2	Polo Tecnologico di Lucca: Affidamento dei lavori degli spazi esterni e conclusione degli stessi
indicatore 2) OS 2C ind 4	Polo Nautica: Avvio procedure per l'affidamento del servizio.
indicatore 3)	Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.
indicatore 4)	Partecipazione di Lucca In-Tec alla presentazione di almeno 1 progetto a concorrere sui bandi del transfrontaliero.
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u>
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un continuativo impegno del SG

Azione complessa 2C010401	Innovazione e trasferimento tecnologico - Polo Tecnologico Lucchese	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
Contributi e trasferimenti a imprese - 330030	348.000,00	
TOTALE COSTI	348.000,00	0,00
312008 Contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali (FCRLU Linea Ricerca scientifica e tecnologica)	160.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	160.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	160.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	348.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	348.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 2D

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: definizione di almeno 2 proposte progettuali su bandi comunitari.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2016: € 68.000,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2016: € 42.000,00

Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2D anno 2016: € 2.000,00

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	L'impresa nell'Europa: crescita e competitività
CdC	D107 – Politiche Comunitarie – Eurosportello
Descrizione del progetto	<p>Il progetto intende proseguire le azioni volte a favorire la piena realizzazione del Mercato Unico, attraverso la promozione dei programmi, delle iniziative e delle politiche dell'Unione Europea per le PMI, con particolare riferimento agli orientamenti della Strategia 2020 e dell'Agenda Digitale, predisponendo iniziative a sostegno del tessuto imprenditoriale locale, anche in collaborazione con strutture camerale, per la realizzazione di attività progettuali e garantendo un puntuale servizio di informazione e “alerting” sul territorio.</p> <p>Aree d'intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mercato unico, armonizzazione tecnica e cooperazione transnazionale; 2) Net-economy 3) Competitività, innovazione e Ricerca 4) Sviluppo sostenibile <p>Nel corso dell'anno saranno ulteriormente sviluppate e rafforzate le attività di confronto e collaborazione con le reti esistenti anche nell'ottica di agevolare la creazione di nuovi rapporti fra organismi pubblici e privati. L'attività dell'ufficio sarà anche focalizzata sulla partecipazione a progetti di varia natura e complessità, da quelli comunitari a quelli del Fondo Perequativo, al fine di portare effettivi benefici sul territorio.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Realizzazione di almeno 6 seminari tecnici sui temi del mercato unico, dell'ICT e Ricerca, dell'e-commerce e web marketing, anche nell'ambito del progetto Google Eccellenze in digitale.
indicatore 2)	Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico e attività di alerting a valere su programmi europei: almeno 10 interventi.
indicatore 3)	Consultazione della Commissione per favorire l'armonizzazione e la competitività delle imprese: realizzazione di almeno 2 interventi di promozione.

indicatore 4)	Iniziativa legata alla RPP 2016 sul mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: presentazione di almeno due proposte progettuali anche in collaborazione con le partecipate	
indicatore 5)	Partecipazione al progetto "Eccellenze in Digitale" ammesso al FP 2014: realizzazione delle varie fasi progettuali previste e report finale.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Migliorare il livello di conoscenza delle opportunità derivanti dai programmi comunitari garantendone la più ampia diffusione. La sfida in questo caso sta nel continuare ad assicurare all'utenza lo standard qualitativo raggiunto in questi anni ad un budget ridotto.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La razionalizzazione dei servizi comporta una migliore erogazione degli stessi all'utenza che, concretamente, non dovrebbe percepire i possibili disagi causati dalla diminuzione del budget.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Mantenere lo stesso standard qualitativo dei servizi offerti a fronte della diminuzione del budget non appare certo una sfida facile, ma allo stesso tempo potrebbe costituire una leva motivazionale per acquisire nuove competenze e professionalità.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 600 ore per 1 unità di categoria D e di circa 800 ore di 1 unità di categoria C	
Azione complessa 2D010101	Mercato Unico Innovazione e Competitività	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
330040 - Oneri per organizzazione di attività formativa	5.650,00	
330052 - Oneri sociali su Co.Co.Pro, stagisti e occasionali	350,00	
330049 - Oneri per servizi diversi di natura promozionale	48.000,00	
325102 - Formazione non contingentata	14.000,00	
111300 - Macchine d'ufficio elettrom.elettroniche e calcolat.	2.000,00	
TOTALE COSTI	64.350,00	0,00
312005 - Contributo da Unioncamere (progetto Steep)	2.000,00	
312003 - Contributi Fondo perequativo	40.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	42.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	42.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	64.350,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	64.350,00	

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 2016:

- 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) Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2016: € 879.000,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 2E anno 2016: € 487.600,00
 Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 2C anno 2016: € 1.500,00

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0101	Internazionalizzazione, promozione interna e turismo
CdC	D102 Promozione Interna ed Estera
Descrizione del progetto	<p>Il progetto mira a supportare il processo di internazionalizzazione delle imprese, la promozione locale e nazionale e le azioni a favore dell'artigianato, dell'agroalimentare del turismo e della valorizzazione delle filiere.</p> <p>I tradizionali servizi dello Sportello Sprint sono assicurati attraverso le competenze, la professionalità e la qualificazione del personale interno, che assicura un ottimo livello qualitativo nella risoluzione dei quesiti e si affida ad esperti e consulenti per l'organizzazione dei seminari informativi su temi di attualità. Per ciò che riguarda l'organizzazione di eventi per favorire l'internazionalizzazione, la collaborazione con la partecipata Lucca Promos sarà oggetto di valutazione, per la definizione eventuale di tempi e modalità. La promozione in Italia sarà attuata attraverso l'organizzazione diretta di alcuni eventi, il cui successo è ormai consolidato e dimostrato dalla partecipazione delle aziende e del pubblico (Art. Milano, il Desco) e con lo studio e organizzazione di una fiera nuova (per la CdC Lucca), rivolta alla valorizzazione della filiera del turismo. Si consolida la collaborazione con la Fondazione Puccini per la gestione di alcune attività.</p> <p>Continua l'impegno per la valorizzazione delle tipicità, attraverso la partecipazione al progetto regionale Vetrina Toscana e attraverso la partecipazione al progetto al FP2014 per la qualificazione delle filiere dell'edilizia sostenibile, della nautica e della meccanica. L'attenzione al territorio e alla sua promozione integrata nei settori dell'artigianato, dell'agroalimentare e del turismo è assicurata attraverso il sostegno di alcune azioni svolte da terzi.</p> <p>La valorizzazione della filiera lapidea versiliese (progetto MuSA) prosegue con l'apporto di alcuni correttivi e con il completamento della strategia di valorizzazione: continua la promozione attraverso i canali web, sarà dato avvio al nuovo sito web, continua l'organizzazione diretta di eventi e sarà messa a regime la collezione stabile. Sarà avviata una collaborazione più stringente con</p>

	il Comune di Pietrasanta, sia per l'integrazione del MuSA con gli eventi della stagione estiva, sia per una collaborazione nell'apertura del museo.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Presentazione al Dirigente di un report sul monitoraggio dei risultati della riorganizzazione dell'ufficio intervenuta nel corso del 2015 con eventuale indicazione dei correttivi da apportare: entro aprile.
indicatore 2a)	MuSA: attivazione collaborazione con Comune di Pietrasanta per eventi e apertura museo con collezioni stabili (reale e virtuale).
indicatore 2b)	MuSA: pianificazione stagione estiva e attuazione del programma.
indicatore 2c)	MuSA: lancio del nuovo sito web prima dell'apertura estiva del Museo.
indicatore 3)	MuSA: riorganizzazione della gestione del MuSA in relazione a tutta l'attività di gestione e di comunicazione on line (sito e social): proposta al Dirigente entro aprile.
indicatore 4)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la Fondazione Puccini: realizzazione programma di attività. Presentazione report a fine anno.
indicatore 5)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la valorizzazione delle produzioni artigianali: verifica interesse alla partecipazione di ART-FI, entro gennaio, ed eventuale organizzazione, subordinatamente al parere positivo della Giunta, di una fiera nel settore turismo in sostituzione della fiera dell'artigianato. Report entro marzo.
indicatore 6)	Iniziative legate ai progetti speciali di cui alla RPP 2016 per la valorizzazione delle produzioni agroalimentari (Desco): proposta di introduzione di elementi innovativi, al Dirigente entro giugno.
indicatore 7)	Presentazione al Dirigente di una proposta operativa per il sostegno dei CCN (bozza di regolamento, convenzione tec.): entro giugno.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo dei servizi svolti, che parte dalla diminuzione al ricorso a servizi esterni (Toscana Promozione, altri esperti, etc.), alla formazione del personale per far fronte a tali servizi, all'applicazione di eventuali tariffe, al ridisegno completo delle attività. La sfida per l'anno in corso consiste in una attenta analisi organizzativa dei servizi, nello sforzo di assicurarne il mantenimento alla luce dei tagli di budget, nel mantenimento - nonostante tutto - degli standard qualitativi raggiunti. I margini di miglioramento ci saranno per l'avvio della collaborazione con la partecipata Lucca Promos che comporterà una razionalizzazione dei servizi legati all'internazionalizzazione.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> L'obiettivo è non far percepire all'utenza esterna questo cambio radicale di presupposti e, quindi, lasciare invariato il pacchetto dei servizi, al limite applicando eventuali tariffe ai servizi più qualificati e lasciando invariati gli standard qualitativi. I risparmi di spesa ci saranno invece perchè il personale camerale farà fronte a quei servizi per cui prima si ricorreva a fonti esterne (Toscana Promozione, esperti etc.).</p>

	<p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u></p> <p>Un processo di revisione così ampia comporta l'impegno da parte di tutti i componenti dell'ufficio ed una propensione al cambiamento non sempre facile da trovare. Questa la sfida da raggiungere: assicurare i servizi Sprint (quesiti, seminari) prima conseguiti, per quelli più complessi, attraverso Toscana promozione, integrarsi con il personale di Lucca Promos senza che però sussista un vincolo gerarchico; sostituire l'attività amministrativa di erogazione contributi con quella di organizzazione diretta degli eventi anche per conto terzi e di collaborazione con nuovi organismi (pr es. Fondazione Puccini), continuare a Seguire le attività del MuSA che fanno capo a Lucca Intec in collaborazione con Dirigente e Capo Servizio</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Si stima un impegno di circa 790 ore per 1 unità di categoria D e di 950 ore complessive per 2 unità di categoria C</p>	
<p>Azione complessa 2E010101</p>	<p>Sportello Sprint</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>5.900,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>5.900,00</p>	<p>0,00</p>
<p>Contributi</p>	<p>0,00</p>	
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>0,00</p>	
<p>Azione complessa 2E010102</p>	<p>Iniziative organizzate direttamente ist.</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>Oneri per servizi diversi di natura promozionale - 330049</p>	<p>77.500,00</p>	
<p>111300 - Macchine d'ufficio elettrom.elettroniche e calcolat.</p>	<p>1.500,00</p>	
<p>TOTALE COSTI</p>	<p>79.000,00</p>	<p>0,00</p>
<p>312003 - Contributi Fondo perequativo</p>	<p>46.400,00</p>	
<p>Altri contributi e trasferimenti diversi - 312018</p>	<p>20.000,00</p>	
<p>TOTALE CONTRIBUTI</p>	<p>66.400,00</p>	

Azione complessa 2E710101		Iniziative organizzate direttamente comm.li	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi org.ne fiere e mostre - 313027		60.000,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	60.000,00	
330041 - organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni		135.000,00	
TOTALE COSTI	0,00	135.000,00	
Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali - 312008 (FCRLU Linea Promozione del territorio, turismo e cultura)	0,00	30.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	30.000,00	
Azione complessa 2E010103		Iniziative cofinanziate su protocolli	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			
330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	49.600,00		
330041 - Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni	2.000,00		
TOTALE COSTI	51.600,00		
Contributi da Fondazioni e altre Istituzioni sociali - 312008	0,00		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 2E010104		Sostegno ad azioni integrate nei settori agricoltura, artigianato, turismo	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			
330031 - Contributi e Trasferimenti a Associazioni e Istituzioni sociali	60.000,00		
TOTALE COSTI	60.000,00		
	0,00		
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	60.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	66.400,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	196.500,00	135.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO	331.500,00		

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0102	Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos
CdC	Lucca Promos
Descrizione del progetto	<p>La Camera conferma l'importanza d'intervenire nell'internazionalizzazione per favorire la presenza delle imprese lucchesi sul mercato internazionale. Pur in presenza di una consistente riduzione delle risorse disponibili si procederà alla realizzazione ed in un quadro di profonda trasformazione della funzione di promozione dei settori produttivi e del turismo operato a livello nazionale e regionale. Sulla base delle risorse disponibili si provvederà ad organizzazione di missioni mirate nei mercati esteri, accoglienza di delegazioni estere ed organizzazione di incontri bilaterali, visite aziendali sul territorio da parte di operatori stranieri, partecipazione a fiere ed eventi all'estero. Si opererà per mantenere il rapporto con Toscana Promozione almeno per i necessari confronti sulle priorità di contatti internazionali in base agli specifici settori.</p> <p>Prosecuzione e sviluppo della campagna promozionale e delle accessorie a vantaggio del territorio lucchese e dei maggiori eventi artistico-culturali sotto il claim di The Lands of Giacomo Puccini. Conclusione del progetto europeo Extra – EXpo</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Presentazione del programma di attività di Lucca Promos alle Associazioni di categoria ed ai Comuni per la loro condivisione e partecipazione – entro gennaio
indicatore 1b)	Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta
indicatore 2)	progettazione e realizzazione della nuova fase di campagna promozionale del territorio per l'anno 2016;
indicatore 3a)	Conclusione del progetto europeo Extra – EXpo
indicatore 3b)	monitoraggio e valutazione delle opportunità di partecipazione ai bandi europei sostenendo in collaborazione con Lucca In Tec e con la Camera di Commercio la presentazione di almeno due progetti europei;
benefici attesi	-
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	
CdC	G002 - Lucca Promos (Segretario generale)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		
contributi e trasferimenti a imprese - 330030	430.000,00	
TOTALE COSTI	430.000,00	0,00
312008 contributi da Fondazione e/o altre ist. Sociali	175.000,00	
312018 altri contributi e trasferimenti diversi	50.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	225.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	225.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	430.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	430.000,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E0103	MUSA
CdC	Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese - Amministrazione
Descrizione del progetto	<p>Il 2016 chiuderà la fase di avvio della struttura. L'impiego delle risorse degli anni 2013 e 2014 ha consentito la realizzazione di eventi in proprio, l'ospitalità di eventi di altri organizzatori, la messa on-line e la gestione del web-site e delle funzioni social con una progressiva implementazione di contenuti. L'obiettivo di diventare un luogo deputato alla promozione del settore lapideo nella sua espressione artistica, architettonica è stato raggiunto, così come luogo integrato con altri soggetti che perseguono scopi simili.</p> <p>Si tratta di procedere nel corso del 2016 ad una definitiva stabilizzazione di contenuti culturali virtuali e non, con una maggiore integrazione con la programmazione dei comuni della Versilia ed in particolare con Pietrasanta e procedere alla formulazione di un definitivo piano di gestione sia per la prospettiva di un affidamento a terzi, sia per una migliore gestione in economia.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	animazione alta stagione in collaborazione con il Comune di Pietrasanta: pianificazione e attuazione del programma.
indicatore 2)	collezione stabile: partecipazione al progetto Museo Diffuso del Comune di Pietrasanta: realizzazione
indicatore 3)	collezione stabile: produzione e trasmissione della collezione virtuale
indicatore 4)	web e social: ottimizzazione degli strumenti esistenti, messa on line del nuovo sito, gestione dei canali social
indicatore 5)	predisposizione di un piano di gestione sia da terzi, che diretto per la gestione di tutte le attività del MuSA.
Benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u>
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 250 ore del Dirigente e di circa 350 ore della PO

Azione complessa 2E010301	Mu.SA	
CdC	G001 - Lucca InTec (Segretario generale)	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	0,00
Contributi e trasferimenti a imprese - 330030	110.000,00	
TOTALE COSTI	110.000,00	0,00
Contributi da Fondazione e altre Ist. Sociali - 312008	80.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	80.000,00	
TOTALE RICAVI di progetto		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	80.000,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	110.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	110.000,00	

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 2E0104	Fondazione Puccini
CdC	D004 - Dirigente Promozione e Sviluppo per le imprese, Amministrazione
Descrizione del progetto	<p>A seguito della stipula di una convenzione con la Fondazione Puccini, la Camera assume il ruolo di coordinamento delle attività gestionali e promozionali della Fondazione stessa.</p> <p>Con quest'attività si intende estendere l'ambito di operatività oggi coperto dalla Fondazione, rafforzandone la comunicazione e la promozione a livello nazionale ed internazionale.</p> <p>La Fondazione potrà svolgere una rilevante opera di marketing territoriale per l'intera provincia di Lucca rafforzando la percezione del forte collegamento esistente tra la figura di Puccini, compositore internazionalmente molto conosciuto ed il territorio in cui è nato e dal quale ha prodotto molte delle sue opere.</p> <p>Le attività verranno svolte ricercando la massima collaborazione con altri soggetti, privati o pubblici, che in provincia realizzano eventi legati al nome di Puccini.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1) OS 2E ind. 2	Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.
Benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: il rapporto di collaborazione con la Fondazione Giacomo Puccini comporta la necessità di una nuova organizzazione del servizio in funzione del miglioramento delle attività di promozione e comunicazione della Casa Museo e l'attivazione strumenti efficaci e opportunamente seguiti nel tempo.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: una migliore visibilità turistica della relazione tra Giacomo Puccini e la città di Lucca attraverso i percorsi cittadini e l'attivazione di ogni comunicazione web e social funzionale a questo obiettivo anche intessendo nuove relazioni con istituzioni locali e internazionali al fine di dare all'utenza esterna maggiori indicazioni sui luoghi, la vita e l'arte del Maestro</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: il personale camerale sarà impegnato in azioni di promozione e di comunicazione del tutto nuove rispetto allo specifico culturale Giacomo Puccini e agli strumenti da attivare rispetto ai target turistici da cogliere. Inoltre più ampia e nuova sarà la gamma degli interlocutori da coordinare per la promozione nazionale ed internazionale mirata alla valorizzazione della relazione tra Giacomo Puccini e Lucca.</p>

Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 300 ore del Dirigente per le funzioni di indirizzo e coordinamento.	
Azione complessa 2E710401	Fondazione Puccini	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi gestione servizi diversi - 313012		15.000,00
TOTALE RICAVI COMMERCIALI	0,00	15.000,00
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto		15.000,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 2	SERVIZI ALLE IMPRESE
OBIETTIVO STRATEGICO 2E01	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITA' TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, TURISMO, ARTIGIANATO E BENI CULTURALI
Progetto 2E7105	Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche
CdC	D106 - Agricoltura - attività amministrativa
Descrizione del progetto	Il progetto comprende attività di natura anagrafico/certificativa orientata al supporto delle produzioni di qualità del settore agroalimentare: gestione della certificazione e tracciabilità del vino (doc, igt) e dell'olio (dop, igr), organizzazione delle attività propedeutiche ai lavori della commissione di degustazione del vino e del comitato di assaggio olio, gestione delle procedure per la certificazione ed il mantenimento del marchio collettivo del Pane di Altopascio Tradizionale.
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Qualificazione e ampliamento della rosa di degustatori della Commissione vino di Lucca, attraverso il coinvolgimento di soggetti iscritti all'elenco ma residenti fuori provincia.
indicatore 2)	Riavvio, riorganizzazione e ripresa dell'attività del Panel di degustazione Oli, dopo un periodo di inattività di oltre 18 mesi (aprile 2015) a seguito della nuova convenzione con Certiquality per la certificazione Oli DOP e IGP: monitoraggio sui campioni certificati e le commissioni svolte.
benefici attesi	<p><u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u></p> <p>Il complesso, generale e non ancora definito processo di riforma del sistema camerale ha avuto effetti drastici ed immediati provocando il taglio delle risorse dedicate alla promozione ed anche il venir meno di alcune fonti di finanziamento (vd. Fondo Perequativo). Ciò comporta l'avvio di un processo riorganizzativo dei servizi svolti, che parte dalla rivisitazione degli accordi/convenzioni con gli organismi di certificazione e con altri soggetti di supporto all'attività di certificazione e controllo e passa dalla rivisitazione delle tariffe, necessaria per conseguire il pareggio di bilancio.</p> <p><u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u></p> <p>Il risultato più difficile è continuare a d assicurare il servizio senza che si applichino aumenti di tariffe consistenti. I risparmi dovranno trovarsi all'interno del budget camerale per arrivare al pareggio costi ricavi anche per l'attività di controllo dell'olio.</p> <p><u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u></p> <p>Rimodulare i servizi proponendo rinnovate convenzioni con gli organismi di controllo che permettano di raggiungere il pareggio di bilancio.</p>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 400 ore di 1 unità di D e di circa 158 ore di 1 unità di C

Azione complessa 2E710501		GESTIONE COMMISSIONI VINO	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
313016 - Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini oli pane		2.700,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		2.700,00	
330050 - compensi oneri e altre spese per commissioni di natura promozionale	0,00	500,00	
TOTALE COSTI	0,00	500,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 2E710502		GESTIONE COMMISSIONI OLIO	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
313016 - Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini oli pane		7.000,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		7.000,00	
330050 - compensi oneri e altre spese per commissioni di natura promozionale	0,00	7.000,00	
TOTALE COSTI	0,00	7.000,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
Azione complessa 2E710502		GESTIONE MARCHIO COLLETTIVO PANE DI ALTOPASCIO	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale	
313016 - Ricavi da servizi di certificazione e controllo vini oli pane		1.500,00	
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		1.500,00	
330050 - compensi oneri e altre spese per commissioni di natura promozionale	0,00	1.500,00	
TOTALE COSTI	0,00	1.500,00	
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto		11.200,00	
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	9.000,00	
TOTALE COSTI DI PROGETTO		9.000,00	

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

CONTRIBUTI/RICAVI 2016 € 0,00

COSTI ESTERNI 2016 € 20.000,00

INVESTIMENTI 2016 € 5.000,00

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
5.000,00	0,00	0,00	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

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

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
15.000,00	0,00	0,00	5.000,00

OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

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

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Totale costi esterni previsti per l'area strategica 3 anno 2016:	€ 20.000,00
Totale investimenti previsti per l'area strategica 3 anno 2016:	€ 5.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'area strategica 3 anno 2016:	€ 0,00

Servizi di tipo anagrafico certificativo

OBIETTIVO STRATEGICO 3A

Riorganizzazione dell'Ente.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

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

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2015:	€ 0,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3A anno 2015:	€ 0,00

AREA STRATEGICA 3	Competitività dell'Ente
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	Riorganizzazione dell'ente
Progetto 3A0101	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale
CdC	A004 Segreteria/Organi - Attività istituzionale
Descrizione del progetto	<p>1) A febbraio 2016 è stato emanato un ordine di servizio che ha affidato alla Segreteria il compito di svolgere dei controlli sui siti delle società e degli enti partecipati al fine di fornire indicazioni agli uffici interessati sulla possibilità di effettuare pagamenti. Il primo aggiornamento complessivo agli uffici è stato fornito a maggio. Successivamente a fine giugno è entrato in vigore il D.lgs 97 che ha abrogato anche le disposizioni che imponevano agli enti pubblici di svolgere dei controlli sui siti dei soggetti partecipati prima di effettuare i pagamenti, sono però aumentati gli oneri di pubblicazione a carico delle pubbliche amministrazioni. Inoltre, si dovrà relazionare alla Corte dei Conti sull'attuazione del Piano di Razionalizzazione, continuare nel processo di dismissione delle partecipazioni, studiare le nuove norme in proposito che dovrebbero essere contenute nei decreti delegati sulla riforma della Pubblica Amministrazione ed applicarle nei termini previsti dal dettato normativo. Infine non è escluso un lavoro di acquisizione di nuove partecipazioni o di fusioni di esistenti.</p> <p>2) Entro l'autunno dovrebbero essere usciti i decreti delegati sulla riforma della Pubblica Amministrazione da parte del Governo, pertanto è possibile che siano fatti degli studi e delle simulazioni al fine di supportare il Segretario Generale e gli organi nell'assunzione delle decisioni in merito agli accorpamenti.</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	Monitoraggio trimestrale dismissioni deliberate nel 2014 e nel 2015. Predisposizione atti necessari per relazionare alla Corte dei Conti sul Piano di razionalizzazione partecipate e gestione delle eventuali osservazioni successive.	
indicatore 2)	Avvio procedimento per l'attuazione delle decisioni della Giunta in merito alle società partecipate e agli altri enti di diritto privato cui aderisce o si intende aderire entro 30 gg dall'entrata in vigore delle relative delibere di Giunta. Monitoraggio trimestrale 'attuazione delle varie decisioni con relazione al Segretario.	
indicatore 3)	Svolgimento attività previste dagli ordini di servizio del febbraio 2016 e del giugno 2016 sui controlli da fare e sui dati da pubblicare prima di effettuare dei pagamenti per soggetti partecipati.	
indicatore 4)	Relazione al Segretario Generale sulle implicazioni per la Camera di Commercio di Lucca della nuova normativa sulle partecipate e supporto agli organi per la predisposizione degli atti da realizzare entro il 2016 nei tempi previsti dalla normativa	
indicatore 5)	Supporto agli organi ed al Segretario Generale in merito alla riforma del sistema camerale. Elaborazione degli output richiesti (simulazioni, ricerche normative, ecc) secondo tempi concordati.	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: L'attuazione della normativa in materia di trasparenza per le società e gli altri enti di diritto privato in controllo pubblico è un'attività nuova e complessa in quanto è in costante evoluzione pertanto un rapido adeguamento alla nuova normativa permetterà di accelerare i pagamenti e semplificare il lavoro degli uffici.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: La rapida implementazione del sistema dei controlli sui pagamenti in relazione agli adempimenti per la Trasparenza e l'immediato recepimento della nuova normativa porteranno benefici sia all'utenza interna in termini di semplificazione che a quella esterna per la velocizzazione dei pagamenti.	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Le varie attività sulle partecipate sono i risultati difficili e sfidanti perchè si tratta di cose nuove e di attività per cui il quadro normativo di riferimento cambia in continuazione. Inoltre il successo dipende da come reagiscono gli altri soggetti coinvolti, pertanto sarà necessario per il personale formarsi, aggiornarsi, essere pronto a gestire imprevisti e situazioni nuove in breve tempo, relazionarsi con nuovi soggetti.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ec.)	n. 400 ore di una unità di categoria C e n. 450 ore di una unità di categoria D	
Azione complessa 3A010101	Supporto agli organi ed al Segretario Generale nel processo di riforma del sistema camerale	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3A	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
Progetto 3A0102	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.
CdC	A007 - Personale
Descrizione del progetto	<p>1) Riorganizzazione ufficio: nel 2015 l'ufficio ha avviato un percorso di formazione per arrivare ad acquisire le competenze per la gestione economica del personale e, la formazione e l'addestramento hanno riguardato gli stipendi e le denunce contributive. Nel 2016 l'addestramento riguarderà le altre denunce della gestione economica.</p> <p>Nel 2015 è stata assegnata una nuova unità di personale all'ufficio, quest'anno proseguirà la formazione e l'addestramento sia sulle competenze giuridiche che su quelle economiche.</p> <p>2) Nel 2013 si è svolta un'indagine di benessere organizzativo i cui risultati sono stati presentati ai dirigenti e al personale nel 2014. Con i dirigenti e con il personale sono state individuate alcune azioni di miglioramento e nel corso del 2015 sono state attuate 3 azioni di miglioramento tra quelle proposte. Nel corso del 2016 si attueranno altre 2 azioni di miglioramento fra quelle proposte. In particolare, era stato richiesto di cambiare e semplificare il sistema di valutazione delle prestazioni del personale, quindi, nel corso dell'anno si lavorerà sulla proposta di modifica della valutazione delle performance del personale dipendente.</p> <p>3) Negli anni scorsi l'ufficio Personale ha sistemato la documentazione contenuta nei fascicoli personali di alcuni dipendenti, nel 2016 si intende proseguire l'attività di sistemazione dei fascicoli personali.</p> <p>4) L'INPS ha avviato un progetto sperimentale di invio degli estratti conto contributivi che nel 2015 ha riguardato 26 dipendenti. Nel 2016 dovrebbe riguardare la totalità dei dipendenti ed è necessario effettuare un accurato controllo dei dati. L'ufficio Personale controllerà i periodi lavorativi contenuti negli estratti conto. L'INPS non riesce a recuperare tutti i dati sulla contribuzione figurativa da ottobre 2012 a giugno 2015 e chiede alle pubbliche amministrazioni di ricaricarli per ogni mese e per ogni dipendente. L'ufficio del Personale provvederà a caricare questi dati nell'anno 2016.</p> <p>5) Mantenimento standard attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	realizzazione delle attività previste entro il 31 dicembre, nel rispetto delle singole scadenze delle denunce della gestione economica del personale. Report finale.
indicatore 2a)	realizzazione di n. 2 azioni di miglioramento.
indicatore 2b)	proposta ai dirigenti del nuovo sistema di valutazione del personale dipendente entro il 31 marzo 2016

indicatore 3)	sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	
indicatore 4a)	Controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto sul 100% del numero di dipendenti richiesti dall'INPS	
indicatore 4b)	Caricamento mensile dei dati sulla contribuzione figurativa da ottobre 2012 a giugno 2015 per ogni dipendente	
Indicatore 5a)	Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, indicatori di benchmarking, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità (report finale con dettaglio tipologie)	
Indicatore 5b)	Invio all'INPS delle pratiche previdenziali di riscatto e ricongiunzione entro 6 mesi dalla loro richiesta (visto che riguarda anche il personale cessato, la frequenza e l'onerosità). Nel commento specificare numero e tipologia di pratiche.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: la realizzazione dell'obiettivo comporterà una migliore qualità dei dati giuridici ed economici che riguardano la gestione del personale, una gestione più ordinata della documentazione in possesso dell'ufficio Personale ed un accrescimento del benessere organizzativo.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: queste azioni porteranno ad una riduzione dei costi e ad un accrescimento del benessere organizzativo. Comporteranno una crescita professionale degli addetti dell'ufficio ed un risparmio di tempo nello svolgimento di adempimenti e nel reperimento di pratiche e documenti.</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: questi risultati possono essere conseguiti solo attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Marchetti 500, Barsanti 1000, Bertocchini 1000	
Azione complessa 3A010201	Riorganizzazione – Benessere organizzativo – Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3B

Orientare la gestione della performance

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 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 2016: € 5.000,00
Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3B anno 2016: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	Orientare la gestione della performance
Progetto 3B0101	Ciclo di gestione della performance
CdC	A002 Programmazione e Controllo
Descrizione del progetto	<p>1) PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' ENTE: A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso sarà necessario supportare gli organi, con analisi e report, nei processi di controllo e in quelli di decisioni di accorpamento con altre Camere. In caso di avvio di processi di accorpamento, l'ufficio parteciperà al processo di revisione/ridefinizione complessiva dei documenti di programmazione strategica ed operativa del nuovo soggetto che scaturirà dal percorso di aggregazione.</p> <p>2) CICLO GESTIONE PERFORMANCE - MIGLIORAMENTO CONTINUO: In stretta collaborazione con l'OIV si procederà ad avviare un processo di analisi/studio delle esperienze di altri Enti allo scopo di migliorare la definizione degli indicatori/target sia a livello operativo che a livello strategico. Prosegue, inoltre, l'azione di miglioramento del sistema di rilevazione dei risultati dedicando particolare attenzione al miglioramento della reportistica.</p> <p>3) Prosecuzione dell'azione volta ad arricchire l'analisi per la predisposizione/aggiornamento del preventivo economico con nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale. Impiego del modello del Patrimonio Netto Disponibile, in collaborazione con l'ufficio Ragioneria.</p> <p>4) Analisi e indagini periodiche: Prosecuzione del progetto regionale di benchmarking attraverso il lavoro di affinamento degli indicatori e la partecipazione al gruppo di lavoro regionale. Inoltre, la Camera parteciperà all'alimentazione del sistema informativo Pareto di Unioncamere nazionale attraverso un'attenta rilevazione dei dati che saranno oggetto dell'indagine e che con il tempo hanno acquisito un ruolo strategico per le politiche nazionali di sistema.</p> <p>Infine particolare attenzione sarà dedicata all'evasione di tutti gli osservatori cui la Camera è chiamata a partecipare (osservatorio strutture e servizi; bilanci ecc...)</p>

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1) OS 3B ind. 1	predisposizione di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	
indicatore 2a)	implementazione nuovo report "cruscotto di ente"	
indicatore 2b)	Monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale e trasmissione dei risultati alla dirigenza entro aprile	
indicatore 3)	Completamento e ottimizzazione dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale	
indicatore 4)	invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La continua ricerca di miglioramento del sistema di programmazione delle attività dell'ente quest'anno punterà l'attenzione sull'affinamento del sistema di indicatori/target al fine di oggettivizzare sempre più la definizione del livello di raggiungimento dei risultati. Un altro aspetto su cui si concentrerà l'attenzione dell'ufficio e che richiederà un'approfondita analisi e studio sarà quello teso a completare l'implementazione di nuovi strumenti di indagine prospettica dell'equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente ad ausilio della programmazione pluriennale.</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Tutte le novità evidenziate nei punti precedenti presuppongono un impegno diretto del personale dell'ufficio che dovrà analizzare approfonditamente le varie situazioni e poi cercare le adeguate soluzioni senza ricorrere a consulenze esterne ma con autoformazione e studio personale.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima un impegno di circa 700 ore per 1 unità di categoria C e di 700 ore per 1 unità di categoria D (PT)	
Azione complessa 3B010101	Analisi e indagini periodiche	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
Analisi e indagini periodiche - 325069	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	5.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	5.000,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
Progetto 3B0102	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
CdC	A103 URE istituzionale	
Descrizione del progetto	<p>CUSTOMER SATISFACTION: Le indagini di customer satisfaction sono diventati importanti strumenti utili anche per la programmazione dell'Ente: partire dalla valutazione della qualità dei servizi per orientarne l'azione futura dell'ente camerale. Nel 2016 verrà somministrata agli utenti un'indagine generale sul sistema camerale lucchese e si proseguono le indagini sugli utenti che usufruiscono dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti e Sportello Internazionalizzazione. Le indagini saranno uno strumento fondamentale per la revisione in senso migliorativo della Carta dei servizi, adottata dalla Camera nel 2014</p>	
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso	
indicatore 1)	realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	
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 Relazioni Esterne che si occupa del coordinamento delle varie indagini, sia degli uffici coinvolti nelle varie indagini per la distribuzione, la raccolta dei questionari all'utenza svolge un ruolo molto importante per la buona riuscita delle stesse indagini</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Categoria D: 15 ore - Categoria C: 20 ore	
Azione complessa 3B010201	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

- 1) Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica
- 2) Attivazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti
- 3) Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali
- 4) Attuazione 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 2016: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3C anno 2016: € 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
CdC	D202 Ragioneria
Descrizione del progetto	<p>1.a Prosecuzione della collaborazione funzionale all'effettivo passaggio da gennaio 2016 all'Ufficio Personale delle competenze inerenti la gestione economica del personale</p> <p>1.b L'INPS ha avviato un progetto sperimentale di invio degli estratti conto contributivi che nel 2015 ha riguardato 26 dipendenti. Nel 2016 dovrebbe riguardare la totalità dei dipendenti ed è necessario effettuare un accurato controllo dei dati. L'ufficio Personale controllerà i periodi lavorativi contenuti negli estratti conto, mentre l'Ufficio ragioneria verificherà ed eventualmente integrerà i dati inerenti le retribuzioni, in considerazione dei dati pregressi gestiti</p> <p>2. Sistema dei Pagamenti informatici a favore delle Pubbliche Amministrazioni – Ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale ogni Pubblica Amministrazione dovrà provvedere ad interconnettersi con l'apposita infrastruttura informatica Agid, per consentire all'utenza di pagare in modalità elettronica i vari servizi erogati: sarà quindi necessario provvedere alle attività di ricognizione informatica e di attivazione/gestione del nuovo sistema dei pagamenti, raccordandosi con i vari soggetti coinvolti (es. Infocamere, Istituto cassiere, etc)</p> <p>3. Gestione ed implementazione Sistema Sireco per la trasmissione dei conti Giudiziali alla Corte dei Conti: verranno gestite dall'Ufficio tutte le attività preliminari e funzionali all'utilizzo dal 2016 e all'operatività della Camera di Commercio di Lucca nel nuovo sistema informatico predisposto per la trasmissione alla Corte dei Conti dei conti giudiziari ricevuti dagli agenti contabili (accreditamento al sistema, provvedimenti di individuazione formale dei soggetti, fino alla trasmissione informatica dei conti di gestione 2015 e relativa documentazione a corredo)</p>

	<p>4. Vendita pacchetto azionario Salt, secondo modalità e tempi definiti dall'Amministrazione</p> <p>5. Prosecuzione e affinamento (gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, etc..) gestione fatturazione elettronica e gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze</p> <p>6. Individuazione ed implementazione procedura per la corretta gestione delle spese di notifica inerenti atti notificati dai Messi comunali per alcune procedure degli uffici dell'Area anagrafico – Certificativa e Regolazione del Mercato in collaborazione con gli uffici Anagrafici e della Regolazione del mercato.</p> <p>7. Attività ordinaria: mantenimento standard di livello del servizio (cfr commenti su indicatori per monitoraggio risultati)</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 1b)	Verifica e correzione dei dati di retribuzione forniti da Inps per tutte le posizioni richieste: report finale
Indicatore 2)	Collaborazione all'avvio della partecipazione della Camera di Commercio per attività di propria competenza: realizzazione e report annuale su attività svolte
Indicatore 3a)	Provvedimento di ricognizione complessiva degli agenti contabili, ai fini degli adempimenti previsti : entro il 15 maggio 2016
Indicatore 3b)	Trasmissione conti di gestione anno 2015 dei vari agenti contabili tramite Sireco entro il termine stabilito dalla Corte dei conti: realizzazione
Indicatore 4)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 5)	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 6a)	predisposizione del file per implementazione dati a cura degli uffici anagrafici: entro il 15 settembre 2016
Indicatore 6b)	monitoraggio periodico e sollecito finale ai Comuni per acquisizione dati spese di notifica: entro il mese di novembre 2016

<p>Indicatore 7)</p>	<p>Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report semestrale</p> <p>a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1</p> <p>b) Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1</p> <p>c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni.</p> <p>Report annuale:</p> <p>d) Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie)</p> <p>e) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2015</p> <p>f) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2015, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo</p> <p>g) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili</p>	
<p>benefici attesi</p>	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: razionalizzazione e digitalizzazione attività e procedure; prosecuzione dismissione pacchetti azionari su cui ci sia stata decisione di vendita dell'amministrazione secondo criteri di massima economicità per l'Ente</p> <p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: definizione e implementazione sistema degli agenti contabili interni con corretta; procedura di presentazione – verifica – trasmissione dei conti di gestione; realizzazione plusvalenza da vendita SALT; controllo/eventuale regolarizzazione posizione INPS dei vari dipendenti; corretta e tempestiva contabilizzazione spese di notifica e diritto annuale secondo nuove modalità di pagamento; prosecuzione e piena acquisizione competenze procedure già avviate anni precedenti</p> <p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: tutto l'ufficio parteciperà a gestire in modo razionale e il più possibile efficiente e automatizzato i compiti (nuovi e più tradizionali) che gli sono attribuiti</p>	
<p>Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)</p>	<p>Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 10 ore) – Caposervizio (circa 30 ore) – Responsabile Ufficio (unità D: circa 60 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 500 ore per attività ordinaria) – 4 Addetti Unità C (complessive circa: 500 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 1700 ore per attività ordinaria)</p>	
<p>Azione complessa 3C010201</p>	<p>Innovazione strumenti amministrativo-contabili</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>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>	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0103	Razionalizzazione contratti
CdC	D203 Provveditorato
Descrizione del progetto	<p>1) Il 31 dicembre 2016 giungeranno a scadenza, tra l'altro, alcuni contratti essenziali: le necessarie procedure per gli affidamenti dei nuovi contratti, verranno condotte secondo una logica tendente a soddisfare le esigenze dell'ente sia in termini di "spending review" ed economicità dei costi, sia assicurando un adeguato margine di flessibilità e possibilità di rimodulazione graduale in vista dei futuri accorpamenti richiesti dalla Riforma della Pubblica Amministrazione. I principali contratti di servizi/incarichi professionali in scadenza nel 2016 sono:</p> <p>a) Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.) ai sensi del D.Lgs. 81/2008; b) Medico Competente (M.C.) ai sensi del D.Lgs. 81/2008;c) Broker nel settore assicurativo; d) Pulizia sede di Lucca e Viareggio.</p> <p>2) Nel 2016 verranno attivare sul MEPA apposite procedure volte ad acquisire, unitamente al servizio di manutenzione preventiva, anche quello di certificazione a norma degli impianti più importanti dell'Ente, in particolare: 1) Impianto di riscaldamento centralizzato - sede di Lucca 2) Impianto di condizionamento centralizzato - sede di Lucca 3) N. 3 impianti a pompa di calore a servizio dei locali ex BPL</p> <p>3) Studio e analisi provvedimenti normativi 2016 in tema di appalti: recepimento nuova direttiva comunitaria (aprile 2015) e nuovo Testo Unico appalti (previsto entro luglio); a tal scopo si dovrà realizzare un percorso formativo ad hoc, per studiare l'impatto delle novità sulle procedure di acquisto interne alla Camera, con conseguente adattamento delle procedure in essere presso l'Ufficio e riformulazione/integrazione della documentazione Camerale in tema di gare e contratti (Regolamento acquisizioni in economia, fac-simili ordini, modulistica di supporto agli uffici nella intranet camerale, etcc...)</p> <p>4) A latere del progetto di revisione dell'Inventario conclusosi nel 2015, e quale suo perfezionamento indispensabile per un adeguato futuro mantenimento dello stesso, si imposteranno alcune Linee guida interne all'Ufficio su criteri di tenuta e connessi comportamenti operativi, previa verifica delle stesse Linee guida attraverso confronti con altre Camere e/o percorsi formativi ad hoc, per giungere poi ad uno specifico provvedimento di adozione,</p> <p>5) Prosecuzione e affinamento (gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, etcc..) gestione fatturazione elettronica;</p> <p>6) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1)	Stipula nuovi contratti: R.S.P.P. e M.C: entro dicembre; Broker Assicurativo: entro dicembre nuovo contratto Servizio Pulizia: entro 30 novembre

indicatore 2)	Stipula contratti MEPA servizio di certificazione e manutenzione impianti di riscaldamento e condizionamento centralizzati: entro 30 giugno
Indicatore 3a)	Partecipazione incontri di formazione su Nuovo Testo Unico gare e contratti: almeno 2 incontri
Indicatore 3b)	Acquisti di beni e servizi fino a € 40.000 - indicazioni operative per l'Ente: realizzazione
Indicatore 3c)	Verifica procedure esperibili per acquisizione beni/servizi tra € 40.000 ed € 150.000: realizzazione
Indicatore 3d)	Verifica procedure esperibili per acquisizione lavori fino ad € 40.000 in caso di interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari: realizzazione
Indicatore 4	Adozione provvedimento approvazione Linee Guida operative gestione inventario: entro 30 aprile
Indicatore 5	Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte
Indicatore 6a)	Report numerico annuale: --N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati) – dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente (n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità acquisizione dati (XAC o altro); – esiti dei controlli a campione su dichiarazioni requisiti Operatori Economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio
indicatore 6b)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> La stipula dei contratti in convenzione Consip o tramite bandi M.E.P.A. risponde ad una precisa prescrizione normativa e consente, inoltre, una gestione economica dei servizi essenziali di manutenzione degli impianti in dotazione all'Ente. La certificazione di alcuni impianti permette, altresì, di adeguarsi alle nuove norme che prescrivono specifiche verifiche di efficienza e relative attestazioni anche per gli impianti di condizionamento oltre che per quelli di riscaldamento.
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> nuovi contratti di servizi indispensabili per l'Ente a condizioni di economicità ed adeguata flessibilità - certificazione principali impianti secondo nuova normativa – procedure e documentazione camerali inerenti gli acquisti aggiornate alle nuove disposizioni normative in tema di gare e appalti – omogeneità nel tempo dei criteri in uso nella gestione dell'inventario, trasparenza e confrontabilità anche nella prospettiva dei futuri accorpamenti tra Camere
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u>
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si stima il seguente impegno di massima: Dirigente (circa 60 ore) - Caposervizio (ca 120 ore) - Resp. Ufficio (Unità D1: ca 380 ore per attività progettuali in senso stretto; ca 240 ore per attività ordinaria) - Addetti Unità C (complessive ca: 320 ore per attività progettuali in senso stretto; ca 720 ore per attività ordinaria) – Addetto Unità B1 (ca. 10 ore per attività progettuali in senso stretto – 100 ore per attività ordinaria)

Azione complessa 3C010301	Razionalizzazione contratti		
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			0,00
	0,00		
TOTALE COSTI	0,00		0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto	0,00		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00		0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		0,00	

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	Gestione del patrimonio e di ogni novità normativa di competenza, in chiave economica e di efficacia
Progetto 3C0104	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente
CdC	B103 Funzioni Informatiche
Descrizione del progetto	<p>1) Gestione della "Continuità Operativa" prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale – per continuare il percorso previsto dalla normativa, nel corso del 2016 si verificherà puntualmente la risposta dell'Agid sul Piano di Continuità Operativa, recependo quindi le eventuali indicazioni in essa contenute. Si predisporrà inoltre, nel corso dell'anno, il Piano di Disaster Recovery da trasmettere poi ad Agid.</p> <p>2) Partecipazione alle attività ordinarie e di progetto degli altri Uffici camerali per le parti informatiche - verrà attuata una collaborazione alla realizzazione dei Progetti facenti capo ad altri uffici, con particolare attenzione agli aspetti informatici, previa adozione di un sistema di ricognizione semestrale delle esigenze degli uffici, per programmare le attività di supporto informatico più significative dell'Ente.</p> <p>3) Ricognizione e mappatura hardware e dotazioni software dell'Ente funzionale alla programmazione degli acquisti e alla standardizzazione delle dotazioni degli uffici, anche al fine di una più efficiente gestione delle procedure documentali condivise; conseguimento e monitoraggio economie inerenti revisione servizio VOIP</p> <p>4) Mantenimento standard di attività ordinaria: definizione dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire, con successivo monitoraggio dei risultati raggiunti, attraverso specifici indicatori di misurazione.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1)	Approvazione del Piano di Disaster Recovery (Giunta), per la successiva trasmissione ad Agid: entro 31.12.2016
Indicatore 2)	Ricognizione esigenze di supporto informatico da parte degli Uffici Camerali (31 marzo e 20 giugno) e report semestrale sulla partecipazione trasversale alle attività informatiche per la realizzazione dei progetti e/o delle attività dell'Ente
Indicatore 3a)	Verifica mappatura hardware e software dell'Ente - entro 30 aprile - e proposta razionalizzazione dotazioni software della Camera per interscambio più efficiente di documenti entro il 30 giugno
Indicatore 3b)	Proposta procedura interna funzionale all'acquisto di Hardware delle postazioni d'Ufficio (PO, Monitor, stampanti): entro 10 luglio
Indicatore 3c)	Monitoraggio spese servizio VOIP: realizzazione
Indicatore 4a)	Report numerico annuale -- N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali)/n. contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (nel commento specificare la tipologia di contratti e le condizioni ottenute) -- N. acquisti dell'anno attraverso MEPA e altre centrali di acquisto e gestione toner: sostituzione al massimo entro 24 ore dalla richiesta

Indicatore 4b)	Report annuale: su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti e problematiche di tipo informatico	
benefici attesi	MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La realizzazione delle azioni consentirà di 1. realizzare in modo completo il sistema di continuità operativa in caso di disastri, con garanzia di sicurezza dei sistemi informatici camerati, nel rispetto delle prescrizioni imposte dal Codice dell'Amministrazione Digitale 2. programmare le attività informatiche legate ai progetti dell'Ente 3. efficiente ed efficace gestione degli acquisti di tipo informatico e delle connesse attività amministrative, ivi compresa l'assistenza alla società Lucca IN-TEC per analoghe attività.	
	CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:	
	RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente (circa 20 ore) – Caposervizio (circa 20 ore) – Responsabile Ufficio (unità C3: circa 360 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 250 ore per attività ordinaria) - Addetto Ufficio (unità B1 circa: 20 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 400 ore per attività ordinaria)	
Azione complessa 3C010401	Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

AREA STRATEGICA C	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3C	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
Progetto 3C0105	Presidio continuo alla gestione della riscossione
CdC	D204 Diritto annuale
Descrizione del progetto	<p>1) Al fine di prevenire la riscossione coattiva e di evitare l'invio di cartelle esattoriali con aggravio di ulteriori spese per l'utenza, l'ufficio realizzerà in via sperimentale per l'anno 2016 l'attività di emissione di atti di accertamento e di irrogazione delle sanzioni per incompleti versamenti dell'anno 2014, preliminarmente dell'emissione del ruolo. Verranno quindi esaminate le ultime pratiche registro imprese presentate dai soggetti individuati, per l'individuazione del professionista di riferimento; seguirà il contatto pec/email/telefonico e il successivo invio via pec dell'atto e del f24 precompilato; da ultimo verrà attuato un puntuale monitoraggio delle posizioni accertate.</p> <p>L'ufficio, inoltre, sempre al fine di anticipare la riscossione spontanea, continuerà l'azione avviata per la prima volta nel 2015, del doppio sollecito. Entro marzo 2016 emetterà il nuovo sollecito sui non paganti diritto 2015(omessi e incompleti in misura fissa), concludendo l'azione posta in essere ad ottobre 2015. A ottobre 2016 invierà il primo sollecito sull'anno di diritto 2016 (omessi e incompleti in misura fissa).</p> <p>2) Campagna informativa misure diritto annuale 2016, anche in collaborazione con Ufficio Ure: la progettazione ed il relativo avvio avverranno tra dicembre 2015 e gennaio 2016, con successiva ripresa in occasione del mailing 2016.</p> <p>3) Emanazione del ruolo diritto 2014</p> <p>4) Gestione operativa novità normative che interessano nel 2016 la riscossione coattiva e spontanea del Diritto annuale, strumentalmente al verificarsi delle condizioni preliminari: - Nodo dei Pagamenti e relativa piattaforma Diritto Annuale di avvio del sistema - Regolamentazione interna: delle fattispecie sanzionabili a partire da giugno 2016 a seguito della Legge 90/2014; dell'applicazione dell'articolo 17-bis (reclamo/mediazione) della Legge 546/1992, etcc - Notifica cartelle esattoriali a mezzo PEC</p> <p>5) Mantenimento standard di attività ordinaria</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
Indicatore 1a)	Individuazione posizioni da contattare e relativo invio atto di contestazione e F24 precompilato: entro giugno – monitoraggio incassi conseguenti: entro settembre
Indicatore 1b)	Sollecito su diritto omesso e incompleti in misura fissa per il diritto 2015 (II fase): entro marzo; per il diritto 2016 (I fase): entro ottobre
Indicatore 2)	realizzazione I prima fase: entro 31 gennaio 2016 – conferma: entro 31 maggio in occasione invio mailing

Indicatore 3)	Emanazione ruolo diritto 2014: consegna ad Infocamere entro il 31/12/2016
Indicatore 4 a)	Verifiche e approfondimenti tecnico-procedurali funzionali all'operatività di: - Nodo dei Pagamenti e relativa piattaforma Diritto Annuale di avvio del sistema - Regolamento sanzioni, in relazione a: fattispecie sanzionabili a partire da giugno 2016 a seguito della Legge 90/2014; applicazione dell'articolo 17-bis (reclamo/mediazione) della Legge 546/1992, etcc - Notifica cartelle esattoriali a mezzo PEC
Indicatore 4 b)	Utilizzo nuove funzionalità Diana Disar per aggiornamento posizioni e contabilizzazione pagamenti tramite piattaforma Nodo Pagamenti: realizzazione
Indicatore 4 c)	Modifica Regolamento sanzioni in funzione delle innovazioni normative e/o delle pre-condizioni necessarie: realizzazione
indicatori 5a)	Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2015/2016(su diritto omesso/incompleti in misura fissa 2015) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2015 (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).
indicatori 5b)	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 Equitalia
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u>
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> Si contribuirà a diminuire l'emissione a ruolo delle imprese riducendo, per l'ente, i costi della messa ruolo e, per l'utenza l'aggravio di spese per l'invio di cartelle esattoriali. Inoltre, si proseguirà, per quanto possibile, ad anticipare il momento della riscossione spontanea, ponendosi a servizio dell'utenza e mantenendo la qualità dei servizi già prestati
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Le attività verranno svolte attraverso il ruolo attivo dell'ufficio (B1 e C3) orientato alla costruzione di un positivo rapporto con l'utenza e al miglioramento dei tempi di incasso in modalità spontanea. Le attività di programmazione e di analisi vedranno inoltre coinvolti Dirigente e Caposervizio(D5)
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Dirigente (circa 20 ore) – Caposervizio (circa 60 ore) – Responsabile Ufficio (unità C3: circa 320 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 280 ore per attività ordinaria) - Addetto Ufficio (unità B1 circa: 160 ore per attività progettuali in senso stretto; circa 350 ore per attività ordinaria)

Azione complessa 3C010501	Presidio continuo alla gestione della riscossione		
Tipologia azione complessa	istituzionale		commerciale
Ricavi commerciali			
TOTALE RICAVI COMMERCIALI			0,00
	0,00		
	0,00		
TOTALE COSTI	0,00		0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00		
TOTALE RICAVI di progetto	0,00		0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00		
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00		0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3D

Trasparenza.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2016: € 0,00

Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3D anno 2016: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO
OBIETTIVO STRATEGICO 3D	Trasparenza e anticorruzione
Progetto 3D0101	Trasparenza e anticorruzione
CdC	Responsabile per la trasparenza (Dirigente Area Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato)
Descrizione del progetto	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente: a questo scopo ritiene necessario continuare a mantenere alta l'attenzione circa il grado di rispetto all'interno dell'Ente degli obblighi per la trasparenza affinché questi si trasformino gradualmente da "adempimento" richiesto agli uffici in ordinario <i>modus operandi</i> degli stessi. Al tempo stesso, in materia di anticorruzione, sia ai fini della revisione del Piano triennale che allo scopo di aumentare il grado di consapevolezza e conoscenza della materia, saranno avviati approfondimenti tematici con il personale addetto sulle attività a maggior rischio corruzione allo scopo di aggiornare le casistiche di rischio e le misure di contrasto più consone in base all'organizzazione e alle attività dell'ente .
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1)	Rispetto di tutti gli adempimenti di legge con attestazione dell'OIV
indicatore 2)	Monitoraggio sull'aggiornamento di amministrazione trasparente: rispetto delle scadenze e degli eventuali correttivi/integrazioni richiesti agli uffici in occasione del monitoraggio periodico effettuato dal referente per la trasparenza ai fini dell'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente
indicatore 3)	Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale.
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: Costante adeguamento del Piano anticorruzione ritagliato agli effettivi servizi e alle reali necessità dell'ente, sia pure muovendosi nel quadro generale ritagliato dalle Linee guida Unioncamere</p> <p>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 camerali,</p>

	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Adegumento progressivo della carta dei servizi ai reali bisogni dell'utenza.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Si ipotizza un 5% del tempo dedicato da parte del referente per la trasparenza; un 2% del dirigente responsabile. 8% per addetti Ure; 2% per responsabili uffici più direttamente coinvolti (ragioneria, segreteria, personale); 1% altri uffici.	
Azione complessa 3D010101	Trasparenza e anticorruzione	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	0,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 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 2016:

- 1) riconoscimento dell'accessibilità e dell'usabilità dal CNIPA
- 2) perfezionamento del modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate
- 3) definizione del monitoraggio sull'utenza (customer satisfaction) per i siti

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2016: € 15.000,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2016: € 0,00
 Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3E anno 2016: € 5.000,00

AREA STRATEGICA 3	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
OBIETTIVO STRATEGICO 3E	La comunicazione digitale e la sua strategia – L'ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders.
Progetto 3E0101	Comunicazione digitale e la sua strategia
CdC	D006 URE promozionale
Descrizione del progetto	<p>1) SITO WEB: Nell'ottica della diffusione delle informazioni e dei servizi camerali attraverso la comunicazione internet, obiettivo strategico previsto nelle linee programmatiche 2015 - 2019, nel corso del 2016 si intende procedere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottenimento del riconoscimento da parte del CNIPA dell'accessibilità e usabilità del sito camerale. Il modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera di Commercio e delle sue controllate diverrà operativo: in particolare l'ufficio seguirà l'aggiornamento dei siti www.lu.camcom.it, www.ildesco.eu, www.luccapromos.it. L'ufficio, inoltre, seguirà con particolare attenzione le modalità per la pubblicazione degli avvisi di mancata notifica tramite Pec da parte dell'Agenzia delle entrate (come previsto dall'art. 14 del D.Lgs n. 159/2015). - Predisposizione di un progetto per il restyling del sito www.luccaimprese.it per assicurarne una maggior leggibilità, visibilità sui motori di ricerca e inserimento di nuovi dati relativi alle imprese, forniti dall'ufficio Studi e statistica. - Predisposizione progetto per la diffusione delle notizie del sito sui social network avviandone anche una sua sperimentazione. <ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione con l'ufficio Diritto Annuale per la Campagna informativa misure diritto annuale 2016 e con l'ufficio Studi e Statistica per diffondere sempre di più l'informazione statistica tra gli stakeholder. - predisposizione di un progetto per poter monitorare la soddisfazione dell'utente in relazione al sito internet (Piano Performance 2015 - 2019) - Sviluppo delle pagine Facebook della CCIAA, di Lucca Promos e del Desco. - Supporto per la comunicazione delle società partecipate della CCIAA: Lucca Promos e per la Fondazione Puccini, per la quale continua l'aggiornamento del sito web e delle pagine sui social network.

2) MATERIALE PROMOZIONALE: La campagna The lands of Giacomo Puccini, per la promozione del territorio della provincia di Lucca, iniziata nel 2015, curata dall'ufficio Relazioni Esterne e realizzata attraverso al partecipata Lucca Promos, proseguirà anche nel corso del 2016, nel suo intento di valorizzazione del territorio attraverso le sue bellezze culturali, artistiche, paesaggistiche, enogastronomiche e non solo. Continueranno le azioni volte ad una presenza sulle testate nazionali e internazionali, delle immagini del territorio e proseguirà la valorizzazione e la diffusione dei video attraverso i canali social e web. Saranno inoltre attivate delle relazioni con istituzioni e stakeholder importanti per la promozione turistica al fine di incrementare la visibilità e la comunicazione di Lucca fuori dal confine provinciale. Contemporaneamente saranno attivate campagne di sensibilizzazione affinché possano essere adottate le immagini da parte della città stessa, sia attraverso un'affissione presso punti strategici, quali infopoint, strutture ricettive, che una presenza sempre più capillare sul web.

3) ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI ISTITUZIONALI E SUPPORTO AGLI ORGANI PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE: Nell'ottica della valorizzazione dell'identità e del ruolo dell'Ente e nel rafforzamento dell'immagine si prosegue con:

- organizzazione degli eventi istituzionali dell'Ente: Premiazione della Fedeltà al Lavoro e del Progresso Economico e la Giornata della Trasparenza.
- Supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: in particolare collaborazione alla predisposizione degli interventi, a fornire informazioni e dati su particolare fenomeni di interesse camerale, e coordinamento rapporti con i mass media (stampa, tv, radio etc.).
- Collaborazione alla comunicazione per gli eventi dell'Area Promozione e Sviluppo, con particolare attenzione a Il Desco 2016, ed altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.
- Collaborazione al coordinamento della comunicazione per gli eventi dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato, in particolare la comunicazione per la Settimana della Conciliazione 2016, ed altre iniziative che verranno concordate nel corso dell'anno.

target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	riconoscimento da parte del Cnipa dell'accessibilità e dell'usabilità per il sito camerale
indicatore 1b)	presentazione progetto restyling e piano di comunicazione per la promozione del sito www.luccaimprese.it e dei suoi contenuti in collaborazione con ufficio Studi e Statistica entro il 30.06.2016
indicatore 1c)	presentazione di un progetto per monitorare la soddisfazione degli utenti del sito entro il 30.06.2016
indicatore 1d)	coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos, Fondazione Puccini e Puccini Museum; della rassegna "Il Settecento Musicale a Lucca"; del sito web di Lucca Intec: report finale sulle attività
indicatore 2)	predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica e di un progetto per la declinazione della campagna di marketing territoriale sul territorio.

indicatore 3a)	supporto agli organi (Presidente, Giunta, Consiglio) per la comunicazione istituzionale: report finale	
indicatore 3b)	a - organizzazione e comunicazione eventi istituzionali approvati dal Segretario generale: report finale b - coordinamento della comunicazione degli eventi decisi dal Dirigente dell'Area Promozionale e dal Dirigente dell'Area Anagrafico Certificativa - Regolazione del Mercato: report finale	
benefici attesi	<u>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI:</u> La realizzazione di un nuovo sito web camerale che rispetti i criteri di accessibilità ed usabilità, che sia responsive con i dispositivi mobile, che abbia la connettività con i social network, unito ad una presenza costante e in continua crescita sui Social Network contribuisce ad un miglioramento quali-quantitativo delle informazioni, una maggiore diffusione dell'azione camerale grazie alla maggiore interazione con i propri stakeholders e non solo.	
	<u>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA:</u> La gestione centralizzata della comunicazione comporta un vantaggio sia in termini di risparmio , essendoci un unico processo che indirizza i flussi di informazione ad un'unità che ha il compito di gestirne la pubblicazione/diffusione sui vari strumenti di informazione (web, media, etc.). Al tempo stesso con il coordinamento della comunicazione camerale con quella delle sue partecipate e della Fondazione Puccini, si otterrà il beneficio di una maggiore comunicazione interna ed conseguentemente di una migliore e più tempestiva comunicazione esterna grazie ad informazioni che potranno essere diffuse anche trasversalmente sugli strumenti camerale, di Lucca Intec, di Lucca Promos, della Fondazione Puccini rafforzandole a vicenda e aumentandone la diffusione.	
	<u>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO:</u> Il personale dell'ufficio Relazioni Esterne grazie alla propria formazione personale e al suo continuo aggiornamento, grazie al continuo contatto con le strutture interne (camerale, e delle partecipate) avrà un ruolo determinante ed attivo per il raggiungimento di questi risultati.	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	Categoria D1: ore 800 Categoria C1: ore 600	
Azione complessa 3E010101	SITO WEB CAMERALE	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
Acquisti e implementazione sw - 110000	5.000,00	
TOTALE COSTI	5.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	

Azione complessa 3E010102	IMMAGINE COORDINATA	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
Organizzazione e partecipaz. a eventi, manifestazioni e convegni - 330041	5.000,00	
spese grafiche e tipografiche- 325094	10.000,00	
TOTALE COSTI	15.000,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	20.000,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO	20.000,00	

OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

TARGET STRATEGICI DI ENTE 2016:

Realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento

Totale costi esterni previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2016: € 0,00
 Totale contributi/ricavi previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2016: € 0,00
 Totale investimenti previsti per l'obiettivo strategico 3F anno 2016: € 0,00

AREA STRATEGICA 3	Competitività dell'ente
OBIETTIVO STRATEGICO 3F	Innovazione normativa e miglioramento continuo
Progetto 3F0101	Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerale escluso lo storico
CdC	A006 Protocollo
Descrizione del progetto	<p>1) A metà ottobre 2015 la Camera di di Lucca è migrata al nuovo sistema di gestione documentale conforme alle nuove disposizioni tecniche di attuazione del CAD. A fine 2015 la maggior parte delle applicazioni verticali di Infocamere saranno agganciate alla nuova piattaforma, pertanto un primo lavoro sarà quello di verificare se sono necessarie modifiche alle configurazioni (ruoli, titolare, gruppi) ed arricchire la piattaforma di indirizzi utili.</p> <p>Dopo alcuni mesi di utilizzo della piattaforma con supporto del gruppo ad hoc, è possibile evidenziare le problematiche e cercare, laddove la piattaforma non sia modificabile, di adottare delle prassi operative adeguate, pertanto, oltre al completamento delle configurazioni, si dovranno standardizzare soluzioni adottate sul campo, individuare problemi e vedere come risolverli (modifica alla piattaforma o prassi operative).</p> <p>E' probabile inoltre che sia necessario rivedere o integrare il Manuale di gestione adattato l'anno precedente senza conoscere l'operatività della piattaforma. Entro settembre, facendo un lavoro con gli uffici interessati, sarà poi necessario elaborare un Piano di fascicolazione ed individuare una soluzione per la conservazione a norma dei documenti.</p> <p>2) Infine si andrà avanti con il progetto di riordino dell'archivio camerale con la terza annualità.</p>
target/risultato atteso	descrizione target/risultato atteso
indicatore 1a)	Assistenza ai colleghi nell'invio massivo di pec e nella fascicolazione massiva. Almeno un'operazione entro l'anno.
indicatore 1b)	Elaborazione delle linee guida per risolvere problematiche legate all'utilizzo della piattaforma.
indicatore 1c)	Revisione e/o integrazione del Manuale di Gestione anche tramite l'individuazione e l'eventuale adozione di una soluzione per la conservazione sostitutiva
indicatore 1d)	Elaborazione di un piano di fascicolazione con relative linee guida.

indicatore 2)	Realizzazione della terza tranches del progetto archivi.	
benefici attesi	<p>MIGLIORAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI: La gestione documentale a norma avrà come vantaggio di dematerializzare l'attività della Camera in maniera ordinata rendendo i documenti facilmente reperibili con tutti i documenti di corredo a tutti coloro che vi necessitano di lavorarci. La presenza di un gruppo in loco di supporto rapido permetterà ai colleghi di operare meglio non solo perchè si sentiranno più protetti.</p>	
	<p>CONCRETI RISULTATI, RISPARMI E/O BENEFICI PERCEPIBILI DALL'UTENZA ESTERNA O INTERNA: L'utenza interna, anche se all'inizio non apprezzerà a pieno, dopo qualche mese dall'utilizzo si renderà conto di avere un canale privilegiato di lavorazione che le farà risparmiare tempo nel tenere sotto controllo il flusso del proprio lavoro e nel ricostruire tutto l'iter di un affare con tutti i documenti a cui si riferisce. Inoltre la creazione di linee guida e la standardizzazione delle prassi renderà più agevole affrontare eventuali problemi. L'utenza esterna vedrà meglio gestite le pec in risposta a pec della Camera di Commercio e sperimenterà un nuovo canale (contributi) che potrà essere più veloce.</p>	
	<p>RISULTATI DIFFICILI, SFIDANTI, CHE POSSONO ESSERE CONSEGUITI ATTRAVERSO UN RUOLO ATTIVO E DETERMINANTE DEL PERSONALE INTERNO: Il passaggio da un sistema misto di gestione degli affari (in parte elettronico ed in parte cartaceo) ad uno solo elettronico con in più l'adozione di un nuovo sistema di gestione anche per la parte del protocollo hanno un forte impatto sul modo di lavorare che sarà rivoluzionato; saranno possibili incomprensioni e resistenze e, pertanto, solo con l'impegno del personale si potrà sfruttare l'obbligo di legge della dematerializzazione per trasformarlo in un'opportunità per lavorare in maniera più efficace ed efficiente.</p>	
Impatto organizzativo (stima impatto su personale, tempi, processi ecc..)	500 Galli 400 Baldocchi 200 Morelli	
Azione complessa 3F010101	Individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali escluso lo storico	
Tipologia azione complessa	istituzionale	commerciale
Ricavi commerciali		
TOTALE RICAVI COMMERCIALI		0,00
	0,00	
TOTALE COSTI	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI	0,00	
TOTALE RICAVI di progetto	0,00	0,00
TOTALE CONTRIBUTI di progetto	0,00	
TOTALE COSTI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI	0,00	0,00
TOTALE COSTI DI PROGETTO		0,00