



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2019

Introduzione

*Il DM 27 Marzo 2013 in attuazione dell'art. 16 del D.Lgs. n. 91 del 2011 (Disposizioni recanti attuazione dell'articolo 2 della Legge 31 dicembre 2009, n. 196 in materia di adeguamento ed armonizzazione dei sistemi contabili) ha stabilito **Criteri e modalità di predisposizione del budget economico delle Amministrazioni Pubbliche in contabilità civilistica**. Il DM 27 marzo, entrato in vigore il 1° settembre 2013, risponde alla finalità di assicurare la raccordabilità dei documenti contabili con analoghi strumenti predisposti dalle amministrazioni che adottano, invece, la contabilità finanziaria. Il fine perseguito dal Legislatore con il sistema di riforma della contabilità pubblica, previsto dalla Legge 196, è infatti quello “di assicurare il coordinamento della finanza pubblica attraverso una disciplina omogenea dei procedimenti di programmazione, gestione, rendicontazione e controllo”.*

Il preventivo economico 2019 si è pertanto articolato in una pluralità di documenti, così come chiarito dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0148123 del 12/09/2013, in aderenza alle indicazioni del DM 254/2005 (Disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio), di cui è in itinere il processo di revisione, e ai sensi dell'art. 1 DM 27 Marzo 2013.

Il Bilancio di esercizio 2019, allo stesso modo del preventivo economico, si compone dunque di una serie articolata di documenti, secondo una logica di completezza ed integrazione tra quanto previsto dal D.P.R. 254/2005 e dal DM 27 marzo, in ragione delle indicazioni contenute nella Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0050114 del 9 aprile 2015.

*Con riferimento ai **criteri di valutazione** il comma 1 dell'articolo 5 del DM 27 marzo 2013 prevede che "I criteri di iscrizione in bilancio e di valutazione degli elementi patrimoniali ed economici sono conformi alla disciplina civilistica, ai principi contabili nazionali formulati dall'Organismo italiano di contabilità ed ai principi contabili generali previsti dall'art. 2, comma 2, allegato 1, del decreto legislativo 31 maggio 2011, n. 91. "*

Con circolare n. 3622/C del 5.02.2009 il Ministero dello Sviluppo Economico ha diramato i principi contabili elaborati dalla Commissione di cui all'articolo 74 del Decreto del Presidente della Repubblica 2 novembre 2005, n. 254: essi sono elaborati tenendo conto della "natura e le funzioni dei soggetti disciplinati", delle disposizioni del regolamento e del codice civile. Per quanto attiene, invece, alle fonti non aventi valore normativo i principi contabili hanno quale unico parametro di riferimento i principi contabili nazionali ed internazionali, limitando l'applicazione di questi ultimi solo alle fattispecie non disciplinate dai principi contabili emanati dall'Organismo Italiano di Contabilità (O.I.C.).

Con riferimento ai **documenti di bilancio**, il comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013 prevede che "In concomitanza con la redazione del bilancio d'esercizio vengono, altresì, allegati al bilancio stesso, i seguenti documenti:

- a) il conto consuntivo in termini di cassa di cui all'art. 9, commi 1 e 2;
- b) il rapporto sui risultati redatto in conformità alle linee guida generali definite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 settembre 2012;
- c) i prospetti SIOPE di cui all'art. 77-quater, comma 11, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. "

Il bilancio di esercizio 2019 si compone dunque di:

1. conto economico, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 254/2005, e redatto secondo lo schema dell'allegato C) al D.P.R. medesimo (previsto dall'articolo 21 del medesimo regolamento);

2. conto economico riclassificato e redatto secondo lo schema allegato I) al decreto 27 marzo 2013, con comparazione rispetto all'esercizio precedente come chiarito dalla Circolare n. 0050114 del 9 aprile 2015

3. stato patrimoniale redatto secondo lo schema allegato D) al D.P.R. n. 254/200, come previsto dal relativo articolo 22;

4. nota integrativa;

5. conto consuntivo in termini di cassa di cui all'art. 9, commi 1 e 2 del decreto 27 marzo 2013;

6. prospetti SIOPE di cui all'art. 77-quater, comma II, del decreto legge 25.06.2008, n. 112, convertito dalla legge 6.08.2008, n. 133 previsti dal comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013;

7. rendiconto finanziario previsto dall'articolo 6 del decreto 27 marzo 2013;

8. rapporto sui risultati redatto in conformità alle linee guida generali definite con DPCM del 18.09.2012, previsto dal comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013.

Il rapporto sui risultati di cui all'articolo 5, comma 3, del decreto 27 marzo 2013, in particolare, deve essere redatto in conformità alle linee guida generali definite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18.09.2012, riportare il valore consuntivo degli indicatori definiti nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA), illustrare lo scenario istituzionale e socio economico nel quale ha effettivamente operato l'amministrazione nell'anno di riferimento, nonché i vincoli finanziari e normativi intervenuti, gli interventi organizzativi effettuati e le motivazioni delle principali variazioni dell'anno in termini di risorse, strategie e azioni.

Il Bilancio di esercizio è corredato dalla Relazione sui risultati prevista dall'articolo 24 del D.P.R. n. 254/2005, nella quale sono individuati i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati dal consiglio con la Relazione Previsionale e Programmatica, nonché dalla Relazione sulla gestione prevista dall'articolo 7 del decreto 27 marzo 2013 che deve dare evidenza, mediante apposito prospetto, delle finalità della spesa complessiva riferita a

ciascuna delle attività svolte secondo un'articolazione per missioni e programmi sulla base degli indirizzi individuati nel DPCM 12.12.2012 e successivi aggiornamenti.

Con la Circolare n. 0050114 del 9 aprile 2015 il Ministero dello Sviluppo Economico ha ritenuto che i contenuti richiesti dalla normativa in esame con riferimento ai medesimi possano confluire in un unico documento, denominato "**Relazione sulla gestione e sui risultati**", articolato in tre sezioni:

- sezione introduttiva, che illustra il contesto economico-istituzionale entro il quale l'ente ha effettivamente operato nell'anno di riferimento;
- seconda sezione, nella quale si esplicitano i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati nella Relazione Previsionale e Programmatica, di natura strategica, con l'integrazione dell'indicazione delle spese sostenute, articolate per missioni e programmi rispetto alle quali, in fase di predisposizione del preventivo, sono stati allocati gli obiettivi;
- terza sezione, in cui sono presenti gli elementi contenuti nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA), i valori a consuntivo degli indicatori definiti nel medesimo PIRA, gli obiettivi 2019 di natura operativa con le relative risorse utilizzate.

Per il 2019 la Relazione che accompagna il bilancio di esercizio, complessivamente considerata, assume la veste più ampia di **Relazione sulla gestione e sui risultati** e si organizza su tre distinte parti:

- **una parte prima a sua volta articolata nelle tre sezioni indicate dal Ministero** che, recependo le sopra esposte indicazioni del Ministero, tratta prioritariamente l'andamento gestione dal punto di vista della programmazione delle risorse, degli obiettivi e dei risultati conseguiti, secondo una logica di integrazione e raccordo dell'impostazione tradizionale della programmazione propria della Relazione Previsionale con quella per programmi e missioni di cui al DM 27 marzo 2013, come definite per le Camere di Commercio con la circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0148123 del 13 settembre 2013;
- **una parte seconda** dove vengono illustrate le risultanze della gestione secondo la documentazione contabile prevista dal D.P.R. 254/2005
- **una parte terza** che raccoglie le analisi a corredo dei nuovi documenti di bilancio introdotti dal DM 27 marzo 2013, in particolare: conto economico riclassificato, e i documenti di analisi dell'andamento finanziario di cassa, con particolare riferimento al rendiconto finanziario.

Indice

Parte Prima

Risultati 2019

<i>Sezione introduttiva – Il contesto economico-istituzionale</i>	<i>pag.</i>	<i>12</i>
<i>Sezione seconda – Obiettivi strategici: risultati 2019 ed integrazione con missioni e programmi</i>	<i>pag.</i>	<i>18</i>
<i>Sezione terza – Il Piano degli Indicatori e dei risultati attesi di bilancio, gli obiettivi operativi 2019 e le relative risorse</i>	<i>pag.</i>	<i>58</i>

Parte Seconda

L'andamento della gestione nel 2019 ex art. 24 DPR 254/2005

Sezione Unica:

✓ <i>Risultati della gestione 2019 e confronto proventi e oneri</i>	<i>pag.</i>	<i>100</i>
✓ <i>Analisi del risultato economico 2019 e cause di formazione</i>	<i>pag.</i>	<i>102</i>
✓ <i>Investimenti nell'esercizio e patrimonio</i>	<i>pag.</i>	<i>117</i>
✓ <i>Oneri, proventi ed investimenti per funzioni istituzionali</i>	<i>pag.</i>	<i>118</i>

Parte Terza

Risultanze economiche e andamento finanziario della gestione ex artt. 5 e 6 DM 27 marzo 2013

Sezione Unica:

✓ <i>Conto economico allegato 1 DM 27 marzo 2013: 2019 e variazioni rispetto al 2019</i>	<i>pag.</i>	<i>124</i>
✓ <i>La gestione finanziaria nel 2019</i>	<i>pag.</i>	<i>131</i>



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2019

Parte prima
Sezione introduttiva

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

Nel corso dell'anno 2019 il tessuto imprenditoriale in provincia di Lucca ha presentato una dinamica ancora in leggera diminuzione.

	2017	2018	2019
Imprese registrate	43.073	42.881	42.714
Imprese attive	36.502	36.301	36.150

La movimentazione al Registro delle imprese della Camera di

Commercio è risultata in lieve ripresa sia delle aperture che delle chiusure aziendali, su livelli però ancora vicini dai minimi storici toccati negli anni recenti.

Delle 42.714 imprese registrate a fine 2019, sono 36.150 le unità attive, un valore in calo del -0,4% (-151 unità) rispetto alle 36.301 al termine del 2018. A partire dal 2011 si è osservata una dinamica delle imprese operative costantemente negativa, con le maggiori diminuzioni nel triennio 2012-2014 cui ha fatto seguito un periodo di moderata contrazione del tessuto imprenditoriale. Anche in Toscana si è registrata una diminuzione del numero di imprese attive (351.625 unità), con un -0,5% rispetto al 2018, mentre a livello nazionale la flessione è risultata più contenuta (-0,3%).

L'andamento del 2019 in provincia di Lucca si è caratterizzato per una leggera ripresa delle iscrizioni al Registro delle Imprese, risalite a quota 2.431 nell'anno (67 unità in più) dopo aver toccato il minimo storico di 2.364 nel 2018, e delle cessazioni che hanno superato di poco le 2.600 unità (2.614, 35 unità in più dell'anno precedente). Il combinato di tali dinamiche ha generato un saldo imprenditoriale negativo per -183 imprese, per un tasso di crescita del -0,4%. La contrazione del 2019 risulta meno negativa rispetto a quella dell'anno precedente, quando il saldo era risultato in rosso per 215 unità.

Nel corso dell'anno si è ridotto il numero di imprese con procedure concorsuali, scese a 946 a fine dicembre (-85 unità; -8,2%), mentre quelle in scioglimento/liquidazione sono aumentate a quota 1.581 (+38 unità; +2,5%). Le imprese inattive in provincia a fine anno risultano invece pari a 3.874 unità, in crescita del +1,0% (+37 unità) nell'anno.

L'andamento interno al territorio provinciale segnala diminuzioni in tutte le aree territoriali: la Piana di Lucca (15.347 imprese attive) resta stabile nel complesso (-0,1%; -15 unità), mentre in Versilia (16.406 unità operative) si registra una flessione del -0,5%, per 86 imprese attive in meno. In contrazione anche la Valle del Serchio (-1,1%; -50 unità) dove il tessuto imprenditoriale attivo scende a 4.397 unità.

Il periodo di difficoltà attraversato dal comparto artigiano lucchese è proseguito anche nel 2019: il numero di imprese artigiane attive in provincia è infatti sceso

	2017	2018	2019
Imprese attive artigiane	11.459	11.252	11.112

a 11.112 unità a fine anno, in calo di un ulteriore -1,2% (-140 unità) rispetto a dodici mesi prima. L'incidenza del comparto artigiano sul tessuto imprenditoriale operativo provinciale si è quindi ulteriormente ridotta portandosi al 30,7% dal 31,0% di fine 2018. Le iscrizioni di imprese artigiane hanno però evidenziato un lieve recupero, con 784 unità (7,0% delle registrate) nell'anno, un dato distante dalle oltre mille iscrizioni all'anno rilevate fino al 2012 ma che rappresenta il valore più elevato degli ultimi quattro anni. Le 924 cessazioni (8,2%)

registrate nei dodici mesi rappresentano invece uno dei valori più bassi dell'ultimo decennio, anche se restano ancora al di sopra del numero delle nuove iscritte.

A mostrare le maggiori difficoltà è ancora una volta il comparto delle costruzioni (4.726 imprese attive) in flessione del -2,0% (-98 unità) nell'anno. In contrazione anche l'industria manifatturiera (2.593 imprese) in calo del -0,8% (-20), e il settore dei servizi (3.685 imprese) che ha segnato una diminuzione di minore entità (-0,4%; -13 unità).

DINAMICHE SETTORIALI

Nel corso del 2019 la flessione del tessuto imprenditoriale lucchese ha interessato tutti i settori economici con la sola eccezione dei servizi: in particolare, le costruzioni hanno continuato a segnalare maggiori difficoltà, scendendo a quota 6.207 imprese attive a fine dicembre per 85 unità in meno (-1,4%) nei dodici mesi. All'interno del comparto industriale, il manifatturiero ha perso 11 unità (-0,3%) attestandosi a 4.208 imprese operative a fine periodo.

Il comparto dei servizi (commercio incluso), comprendente 23.193 imprese attive al 31 dicembre 2019, è cresciuto di appena 33 imprese per un +0,1% nell'anno. Nel dettaglio, la dinamica positiva ha riguardato le attività di alloggio e ristorazione (+0,5%; +19) che hanno raggiunto le 3.530 unità in provincia, le attività immobiliari salite a 2.326 unità (+0,8%; +19), le altre attività di servizi (riparazione di beni per uso personale e per la casa, altre attività di servizi alla persona) salite a 1.792 imprese (+0,6%; +10 imprese), il noleggio, agenzie di viaggio e servizi di supporto alle imprese (1.502 imprese) con 72 unità in più per un +5,0%, le attività professionali e scientifiche (1.017 imprese) cresciute del +2,5% (+25 unità) e i servizi di informazione e comunicazione arrivati a 726 imprese (+3,7%; +26).

Sono rimaste stabili le imprese dell'istruzione (153 unità), e quelle operanti nel settore della sanità e assistenza sociale (158; +3 unità).

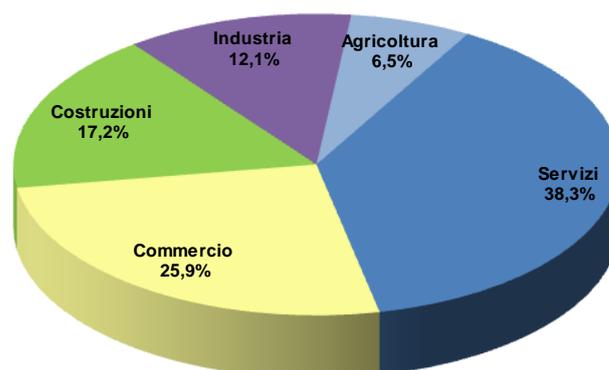
Hanno mostrato invece una contrazione del tessuto imprenditoriale il commercio, in diminuzione di 80 unità (-0,8%) a quota 9.345, le attività finanziarie e assicurative che hanno perso 16 unità (-1,8%) portandosi a quota 877, le attività di trasporto e magazzinaggio in calo di 33 unità (-3,8%) a 841 imprese attive, e le attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento che hanno registrato un calo di 12 imprese (-1,3%) a quota 926 unità attive.

È proseguita inoltre la flessione dell'agricoltura, silvicoltura e pesca (2.346 imprese attive), in calo di 83 unità (-3,4%) nell'anno.

FORMA GIURIDICA

Nel corso del 2019 le società di capitale attive in provincia sono aumentate di 231 unità (+2,9%) raggiungendo quota 8.279 per il 22,9% del tessuto imprenditoriale lucchese. In flessione invece le società di persone, scese a 6.636 unità (-213; -3,1%), e le imprese individuali che hanno perso 152 unità nell'anno (-0,7%) diminuendo a quota 20.377 (56,4%

Imprese attive per settore di attività al 31/12/2019



del totale). In lieve calo (-17; -1,9%) le altre forme (cooperative, consorzi, etc.) con 858 imprese attive a fine 2019.

La riduzione tendenziale della base imprenditoriale è stata quindi determinata dalla diminuzione delle ditte individuali e delle società di persone (in particolare delle SNC e delle SAS): queste ultime risentono negativamente dell'attrattività della normativa sulle SRL (specie le semplificate) che ha sostenuto invece l'aumento tendenziale delle società di capitale.

PRODUZIONE INDUSTRIALE - SINTESI ANNUALE

Secondo quanto rilevato da Confindustria Toscana Nord, è proseguita anche nel terzo trimestre del 2019 la fase di rallentamento della produzione iniziata a metà 2018 e passata in negativo a partire dal secondo trimestre del 2019. Dopo un avvio d'anno contrastato (+0,7% nel primo e -0,8% nel secondo trimestre), nel periodo luglio-settembre il ritmo di caduta dei livelli produttivi sembra essersi arrestato (-0,3%), attestando a -0,1% l'andamento medio nei primi nove mesi dell'anno. A livello nazionale la dinamica risulta analoga, con una variazione media del -0,3% per l'indice della produzione industriale destagionalizzato (-1,1% l'indice corretto per i giorni lavorativi).

Anche l'andamento della domanda, sia estera che interna, risulta caratterizzato per un progressivo deterioramento a partire dal secondo trimestre. Dopo aver aperto l'anno con un buon slancio, si è registrato un rallentamento già nel secondo trimestre per poi chiudere il terzo con un -0,5% per entrambi i portafogli ordini. La dinamica intercorsa nei primi nove mesi dell'anno resta comunque positiva, con gli ordinativi esteri cresciuti del +0,5% e quelli interni saliti del +1,5%.

L'andamento dei livelli produttivi risulta positivo solamente per la meccanica, che ha fatto segnare un +2,6% medio nel periodo grazie a un'apertura d'anno in forte crescita cui è seguito un calo già dal secondo trimestre, l'industria alimentare (+0,4%) e gli altri mezzi di trasporto (in primis cantieristica nautica) che hanno rilevato un +4% grazie a un primo semestre particolarmente positivo.

Registrano invece diminuzioni della produzione il settore della carta e cartotecnica che, pur muovendosi in un contesto produttivo di medio periodo tendenzialmente piatto, da inizio anno ha mostrato una contrazione del -1,8%, l'industria metallurgica e dei prodotti in metallo (-3,6%) che ha risentito di un secondo trimestre fortemente negativo, la chimica e plastica (-2,9%), il lapideo (-0,9%) per la caduta subita a inizio anno, e il sistema moda in contrazione del -0,7%.

Gli interventi normativi

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

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

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

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

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

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

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



Camera di Commercio
Lucca

RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2019

Parte prima
Sezione seconda

RISULTATI CONSEGUITI OBIETTIVI STRATEGICI 2019

AREA STRATEGICA 1: COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

OBIETTIVO STRATEGICO 1A

(eliminato a partire dal 2018 con Delibera di Consiglio n. 13 del 9/11/2018)

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.

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.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 5.400,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 813,34	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche con riferimento ad un'area corrispondente a quella delle camere in fase di accorpamento.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Sono state realizzate le pubblicazione “Indicatori statistici della provincia di Lucca – Anno 2018” e “Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca – Anno 2018” che hanno visto un ampliamento delle informazioni statistico/economiche ai territori delle province di Massa Carrara e di Pisa.

Nella pubblicazione è inserito un commento sull'andamento dell'economia dell'area d'interesse, con una descrizione delle caratteristiche distintive dei diversi territori e dinamiche.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

È stato effettuato un monitoraggio del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana per l'individuazione di provvedimenti di interesse per i singoli territori, ed è stata svolta una verifica della disponibilità delle fonti informative a livello locale per il periodico controllo e la successiva acquisizione di informazioni utili alla definizione delle politiche di programmazione e intervento dell'area. In particolare le informazioni sulle opere infrastrutturali in corso sono state inserite all'interno dell'approfondimento sull'area Lucca, Massa Carrara, Pisa che è confluita nella Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca – Anno 2018.

OBIETTIVO STRATEGICO 1C

(eliminato a partire dal 2016 con delibera di Consiglio del 21/12/2015)

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

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.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 56.500,00	€ 35.550,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 63.736,44	€ 28.208,93	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione	2

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

A partire da febbraio è stata svolta una campagna promozionale per la diffusione di un corso di aggiornamento per i mediatori, svoltosi il 18 marzo, sul tema della gestione delle emozioni, al quale hanno partecipato circa 30 professionisti.

Da settembre avviata l'organizzazione di un convegno sulla mediazione condominiale (21/10/2019) e la relativa campagna informativa.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Voto di gradimento sul servizio dell'Organismo: 4,81

Giudizio complessivo sull'attività del mediatore: 4,94

OBIETTIVO STRATEGICO 1E (modificato con Delibera n. 8 del 17/11/2015)

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.).

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 10.000,00	€ 2.000,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 8.486,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	Il Piano annuale settembre 19 - settembre 20 è in corso

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Ad agosto 2019 è stata sottoscritta dalla Camera di Commercio di Lucca la Convenzione per l'attuazione del piano esecutivo tra il Ministero dello Sviluppo Economico e l'Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo e vigilanza del mercato, con riferimento agli strumenti di misura – annualità 2019; la Convenzione è stata controfirmata dal Segretario Generale di Unioncamere il 3 settembre 2019.

La Convenzione prevede che la nostra Camera esegua, entro la data di scadenza della Convenzione (1 anno dalla sottoscrizione), sopralluoghi presso operatori economici e i luoghi di utilizzo degli strumenti, svolga controlli visivi e documentali, esegua controlli di accertamento della conformità degli strumenti e prove metrologiche con l'ausilio di laboratori accreditati e gestisca i relativi seguiti. Sono previste in totale 9 ispezioni e 18 strumenti da sottoporre a ispezione.

Il 10 settembre si è svolto in webinar l'incontro di apertura del Progetto MISE- Unioncamere e ad ottobre c'è stato un secondo momento formativo.

Sono in corso le ispezioni previste dalla Convenzione.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Sul tema della contraffazione, ci si è posti l'obiettivo di raggiungere il più ampio numero di utenti con un'informazione corretta, aggiornata e mirata a spiegare in termini facilmente comprensibili anche a chi non è esperto, il fenomeno, dato il suo accentuarsi nel tempo, con episodi sempre più estesi.

E' stato quindi deciso di creare una pagina di notizie sui concetti principali da poter inserire sul sito camerale nella sezione Marchi e brevetti.

Tale iniziativa ha lo scopo di guidare l'utente verso la comprensione della problematica e di fornire indicazioni utili al contrasto del fenomeno.

Infatti, dopo un esame delle definizioni e dei loro significati e della normativa relativa, l'utente può prendere visione delle fonti ufficiali e informarsi dei soggetti istituzionali che si occupano della materia, con particolare riferimento al Ministero dello Sviluppo Economico e alla relativa Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione, nonché sulla Guardia di Finanza e sul Servizio antifrode dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

Sulla stessa pagina sono disponibili rimandi di tipo statistico e all'Osservatorio Nazionale sulla Contraffazione, nato proprio per fornire informazioni scientificamente fondate e utili anche per stimolare il dibattito culturale e orientare correttamente le attività di comunicazione verso il grande pubblico.

Il risultato è stato conseguito con l'inserimento della pagina sul sito camerale in data 26 settembre 2019.

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 2.000,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Iniziative per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il 15 agosto 2020 entrerà in vigore il nuovo Codice della crisi e dell'insolvenza d'impresa (D. Lgs. 14/2019) con numerose novità tra cui la costituzione di un Organismo di Composizione delle Crisi istituito presso le Camere di Commercio. La nostra Camera ha partecipato alla prima sessione di formazione organizzata da Unioncamere Nazionale il 12 luglio 2019 a Roma e successivamente ha collaborato con l'Ordine dei Commercialisti ed Esperti Contabili della Provincia di Lucca e con l'Ordine degli avvocati per organizzare a Lucca un programma formativo indirizzato non solo ai professionisti degli Ordini e al personale camerale, ma aperto anche alle imprese, alle proprie associazioni di categoria. Nel mese di settembre il programma è stato inviato ad Unioncamere Nazionale che ha dato la propria adesione per la partecipazione alla giornata inaugurale. L'intervento di Unioncamere sull'OCRI ed il sistema camerale è stato esposto dal dr. Muti, in data 14 novembre 2019. Fino a Dicembre la struttura camerale che sarà dedicata all'Ocri, ha seguito per lo più in webinar tutte le sessioni di formazione condotte da Unioncamere Nazionale. A livello regionale si è formato un gruppo di lavoro specifico coordinato dal Segretario Generale della Camera della Maremma e Tirreno.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Servizi di tipo anagrafico certificativo:

OBIETTIVO STRATEGICO 2A (modifica con Delibera di Consiglio del 9 novembre 2018)
Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
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	3,9 gg

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Tempo medio di lavorazione camerale delle pratiche 2019 è pari a 3,9

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio dell'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Tempo medio di sospensione camerale delle pratiche pari a 2,4 (il valore è influenzato sia dal numero delle pratiche che subiscono una regolarizzazione che dalla durata media della

sospensione); lo scorso anno era pari a 2,1.

Rimane peraltro costante il numero delle pratiche che richiedono una sospensione pari al 25/30% e quindi l'aumento del tempo di sospensione delle pratiche sembra più correlato all'aumento medio dei tempi di gestione delle pratiche dovuto a criticità che si sono manifestate nel corso dell'anno.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di iniziative di informazione assistita per l'utenza del Registro delle Imprese allo scopo di agevolare l'assolvimento di adempimenti semplici/ricorrenti.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Nel corso dell'anno è stata realizzata una iniziativa di alfabetizzazione digitale mirata alle piccole imprese per dotarle degli strumenti abilitanti ad usufruire di servizi digitali di e gov. La CCIAA di Lucca, prendendo spunto dall'obbligo per le imprese che svolgono l'attività di agenti di commercio di effettuare per via telematica la comunicazione del permanere dei requisiti professionali, ha ritenuto opportuno creare uno sportello assistito per effettuare l'adempimento in cui l'impresa potesse essere dotata di una identità digitale ed assistita nella redazione e nell'invio della pratica. Si è voluto in tal modo consentire l'acquisizione dei prerequisiti e degli strumenti per svolgere in futuro in autonomia adempimenti semplici verso il registro delle imprese (ad esempio la comunicazione della variazione della Pec). Al 31 dicembre sono stati gestiti n. 140 sportelli assistiti.

Inoltre il Servizio Anagrafico il 12 settembre 2019 ha organizzato in collaborazione con il Comune di Lucca un corso riservato alle Associazioni di categoria per la corretta modalità di presentazione delle pratiche di inizio attività. Si tratta della tipologia di pratica che richiede il maggior numero di richieste di regolarizzazione.

OBIETTIVO STRATEGICO 2B (modificato con Delibera di Consiglio n. 16 del 10/11/2017)
Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 14.000,00	€ 10.077,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 23.000,00	€ 10.069,31	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID/altre forme di accesso e sottoscrizione digitale.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

PEC: avvio procedimento massivo per cancellazione n. 847 Pec anomale. N. 157 imprese hanno regolarizzato la posizione comunicando una pec valida ed attiva, invece per le altre posizioni è stata trasmessa al Giudice del Registro la pratica per la cancellazione della Pec.

SPID: nel 2019 si sono tenute quattro iniziative seminariali per illustrare tutti i servizi digitali di e gov: si segnala in particolare l'evento del 10 aprile: "Dall'identità digitale alla conservazione a norma: I servizi digitali di e-gov offerti dalla Camera di Commercio" (partecipanti n. 38)". Il seminario, infatti, ha visto un focus su SPID e cd Token evoluto Digital DNA.

Come iniziative di tipo promozionale si segnalano:

- Realizzazione di un **desk specificatamente rivolto all'acquisizione delle identità digitali** presso il Polo tecnologico Lucchese in occasione degli OPEN DAYS DEL POLO TECNOLOGICO LUCCHESE (5-6-7 giugno): Nel convegno di apertura dell'evento il Conservatore ha illustrato i servizi camerali innovativi in tema di e gov ed inoltre i funzionari camerali e un addetto di Infocamere hanno provveduto al rilascio di cns, SPID e digital dna senza appuntamento a chiunque ne facesse richiesta grazie all'allestimento di un desk dedicato. L'evento è stato promosso attraverso più mailing e la produzione di una infografica ad hoc in collaborazione con Infocamere. Sono stati rilasciati n. 33 SPID, n. 6 cns, n.2 digital dna e sono stati aperti n. 41 cassette digitali.
- **Giornate aperte per l'acquisizione dell'identità digitale** organizzate e promosse in concomitanza con le iniziative seminariali in tema di e gov e degli altri seminari rivolti alle imprese organizzati dal servizio anagrafico certificativo, durante i quali è stata sempre effettuata anche una presentazione relativa ai nuovi servizi di e gov (in particolare 05 aprile in tema di Mud telematico, 6 e 10 giugno in tema certificati di

origine on line, 10 maggio in tema di Bilanci XBRL). Durante tali giornate, spesso con orario continuato, le imprese hanno avuto la possibilità di acquisire l'identità digitale e lo SPID senza necessità di previo appuntamento. L'iniziativa è stata pubblicizzata sul sito, tramite campagne mailing indirizzate a target particolari di imprese ed in varie occasioni anche tramite un mailing particolare agli iscritti ai corsi in cui si ricordava la necessità di avere a disposizione la CNS ovvero la tessera sanitaria attivata per poter acquisire senza oneri lo SPID.

DATE:

6 febbraio sede di Lucca
 6 marzo sede di Lucca
 5 aprile sede di Lucca
 10 aprile sede di Lucca
 10 maggio sede di Lucca
 5-6-7 giugno sede di Viareggio e Lucca in concomitanza con Open Days PTL
 10 giugno sede di Lucca
 4 luglio sede di Lucca
 7-10 ottobre sede di Viareggio
 4 dicembre sede di Viareggio

SPID rilasciati nel 2009 n. 186; oltre a questi n. 2 Spid sono stati rilasciati in modalità de visu (la camera di commercio di Lucca è stata l'unica in Toscana ad attivare la possibilità di riconoscimento dell'utente che richiede lo Spid de visu in CCIAA, modalità che richiede una formazione specifica certificata). Inoltre in moltissimi casi gli operatori hanno illustrato agli utenti come ottenere in autonomia la modalità di riconoscimento digitale

SPERIMENTAZIONE RILASCIO CON RICONOSCIMENTO DA REMOTO DEL DIGITAL DNA: La CCIAA di Lucca ha svolto fin da maggio una campagna promozionale per il rilascio dei token evoluti per la sottoscrizione digitale (cd digital dna che consentono di firmare digitalmente anche sul proprio telefono mobile). A partire dal mese di ottobre inoltre ha partecipato alla sperimentazione per il rilascio del digital dna tramite riconoscimento da remoto senza necessità, cioè, che l'utente si rechi in CCIAA sia per le attività di riconoscimento che sia per il rilascio che è postalizzato.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Collaborato con la Regione Toscana per l'avvio della piattaforma cd **BORIS** per la gestione condivisa tra SUAP e CCIAA delle pratiche di avvio attività inoltrate al Suap in cui la Camera di Commercio è competente al controllo dei requisiti per l'esercizio dell'attività. L'attività al 31 dicembre 2019 è stata completata quanto all'individuazione degli addetti e delle relative abilitazioni e quindi avrebbe potuto partire in effettivo. Nessun comune, però, ha ritenuto di alimentare la piattaforma, preferendo il canale Pec per le comunicazioni.

Organizzati **3 laboratori** diretti ai dipendenti dei Comuni della Provincia per diffondere la conoscenza sia del Registro imprese che del fascicolo di impresa, grazie ai portali Verifiche

PA e Impresa in un giorno, strumenti per la loro consultazione da parte della Pubblica Amministrazione.

I laboratori dal titolo “Dall'archivio Registro Imprese al fascicolo di Impresa” si sono tenuti il 29/30/31 luglio presso le sedi camerali di Lucca e Viareggio. Comuni aderenti: Lucca, Capannori, Porcari, Viareggio, Altopascio, Borgo a Mozzano, Camaiore, Pietrasanta, Unione dei Comuni della Garfagnana.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Azioni di promozione degli output del Registro delle Imprese (ad es., cassetto digitale dell'imprenditore)	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Promozione diretta di CASSETTO DIGITALE mediante:

- ◇ 4 seminari informativi tenutisi il 6 febbraio, 6 marzo, 10 aprile e 4 luglio in cui sono stati illustrati tutti i servizi di e-gov ed anche il cassetto digitale
- ◇ gestione di uno spazio dedicato durante i seminari organizzati dal PID camerale in tema di innovazione. In occasione di 3 seminari (tenuti presso il Polo Tecnologico Lucchese in data 23 gennaio, 15 febbraio, 15 marzo) addetti camerali dell'area anagrafica hanno effettuato una presentazione del cassetto digitale e di SPID ed informato sui vari servizi di e gov attraverso le brochure di Ic ovvero infografiche prodotte dalla CCIAA.
- ◇ campagna pubblicitaria sulle principali testate on line: pubblicazione di un banner con rinvio al sito Impresa Italia sulle seguenti testate : LuccainDiretta, La Nazione on line, Gazzetta di Lucca e Gazzetta di Viareggio, Il Tirreno on line (le pubblicazioni si sono svolte nel periodo ottobre 2018 - luglio 2019).
- ◇ promozione della prima apertura del cassetto digitale dell'imprenditore in occasione delle giornate promozionali dedicate all'acquisizione dell'identità digitale.
- ◇ 24 luglio: organizzazione a favore delle Forze dell'Ordine del seminario “Il Registro imprese: finalità, concetti dati”, in cui un funzionario di Infocamere ha illustrato il patrimonio informativo del RI e tutti gli strumenti informativi offerti da Telemaco con riferimento in particolare alla georeferenziazione, al monitoraggio ed alla navigazione visuale.
- ◇ promozione del cassetto digitale in occasione di n. 1 seminario svoltosi il giorno 3 ottobre presso Cosmave per pubblicizzare la procedura di rivolti alle imprese per illustrare la procedura dei certificati di origine on line per partire con i certificati di origine on line.
- ◇ Al termine del 2019 il 8% delle imprese di Lucca aveva attivato il cassetto digitale dell'imprenditore

Servizi di tipo promozionale:

OBIETTIVO STRATEGICO 2C (modificato con Delibera di Consiglio n. 16 del 10/11/2017)
Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 811.100,00	€ 806.400,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 804.565,48	€ 800.176,54	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il monitoraggio sul funzionamento dell'intero complesso costituente il Polo Tecnologico Lucchese si è contraddistinto in una pluralità di azioni.

Si tratta naturalmente di attività svolte da parte della società Lucca Intec, proprietaria della struttura, seguite in modo costante dagli uffici camerali.

I lavori di sistemazione superficiale degli spazi esterni relativamente alla porzione di area dove sono ubicati gli immobili operativi, conclusi a fine del precedente anno, hanno manifestato difetti di esecuzione immediatamente segnalati e nei primi mesi del corrente anno si è provveduto a sollecitare la stazione appaltante per la sistemazione degli stessi. Vi sono state varie interlocuzioni ma, allo stato attuale, nonostante ripetuti solleciti, non si ha notizia della tipologia di interventi che la stazione appaltante ha previsto di far eseguire per la corretta esecuzione dell'intervento. In attesa di questa definizione sono stati interrotti i pagamenti relativi alle opere effettuate.

Nel contempo la stazione appaltante ha portato a compimento la progettazione esecutiva delle restanti opere da eseguire per il completamento superficiale dell'intera area esterna e della realizzazione della parte relativa agli impianti di illuminazione, videosorveglianza, reti wi-fi dell'intero complesso.

E' stata sollecitato l'avvio della relativa gara di appalto ma problemi connessi a difficoltà interne della stazione appaltante stanno rallentando l'inizio del procedimento.

Stante la situazione in accordo con la Regione Toscana, cofinanziatore dell'intervento, è stato aggiornato il cronoprogramma dell'apposito Accordo di programma.

Per quanto riguarda i difetti riscontrati nell'esecuzione dei lavori di montaggio della parete ventilata dell'edificio ove è ospitato l'organismo di ricerca Lucense, dopo anni di attesa è venuto finalmente a sentenza passata in giudicato, il pronunciamento nei confronti della impresa esecutrice e della direzione lavori.

La sentenza ha dato ragione a Lucca Intec ed ha provveduto alla quantificazione del danno. Si è in attesa che, trascorsi i necessari tempi dalle notifiche della sentenza, le parti soccombenti procedano al versamento in solido del danno accertato.

Una delle parti è il Provveditorato delle opere pubbliche per cui si ritiene che, a parte i

necessari tempi, l'intero importo verrà onorato.

Nei primi mesi del prossimo anno verranno avviate le procedure per dare il via ai lavori di sistemazione della parete ventilata.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

L'impegno della Camera si struttura, oramai da anni, secondo una forte interazione con le attività della controllata Lucca In Tec, creata proprio per attivare sul territorio processi di innovazione, sostegno alle start up e servizi finalizzati alla diffusione della cultura dell'innovazione.

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

Il progetto vede la Camera di Commercio, direttamente impegnata, attraverso il proprio personale, nella progettazione ed organizzazione dei corsi di job creation rivolti agli aspiranti imprenditori e nella gestione delle attività di orientamento propedeutiche allo start up d'impresa e all'innovazione. L'attività di formazione si è svolta prevalentemente presso i locali del Polo Tecnologico, proprio per sottolineare che il processo di avvio d'impresa non può prescindere dalla costante attenzione all'Innovazione. Gli argomenti trattati sono sia settoriali, ovvero riferibili ad una specifica tipologia di attività economica, sia trasversali e quindi adattabili a qualunque filiera economica.

Questo il quadro dei corsi svolti:

Giornate	Mese	Titolo	Partecipanti
30/31 e 4	gen-feb	Come trasformare un'idea tradizionale in impresa innovativa	20
12/13 -15	febbraio	Percorso avanzato: L'importanza di saper vendere - il metodo di pianificazione della Business strategy	15
12/14	marzo	Come aprire un B&B I ed.	17
7-14-28	giugno	Innovazione e Flessibilità nella creazione e gestione di impresa	15
9/10-13/14-17-21-28-30/31	Maggio	Orienta I ed 2019	10
10 e 31	Maggio	I numeri del business plan	12
25/27	giugno	Come aprire un B&B II ed.	23
8 e 10	ottobre	Fare impresa nell'economia 4.0	13
21,28	Ottobre	II° ed. Orienta la tua idea di impresa	15
8,15,22, 26	novembre		
3,10,17	dicembre		

L'attività di supporto alla creazione e allo sviluppo di start up innovative si completa con lo

Sportello di primo orientamento, finalizzato a facilitare l'aspirante imprenditore ad individuare gli adempimenti burocratici da assolvere per avviare l'attività, nonché le misure di agevolazione attive in quel determinato momento.

Al primo orientamento segue il Servizio di assistenza ai processi di innovazione finalizzato a fornire assistenza specialistica one to one a coloro che, avendo già elaborato un'idea di impresa sufficientemente matura, hanno la necessità di svilupparne gli aspetti innovativi e redigere un Business Plan. Quest'ultima attività viene totalmente finanziata dalla Camera di Commercio fino ad un massimo di 12 ore per ogni beneficiario.

Nel 2019 sono state attivati n. 10 percorsi di assistenza specialistica di II livello attraverso l'attività di professionisti esperti, preventivamente selezionati dalla Camera ed opportunamente incaricati in base alle caratteristiche del singolo progetto imprenditoriale.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

E' a partire dal dicembre 2016, ovvero all'indomani della riforma camerale, che si è avviato un profondo cambiamento del metodo di lavoro e delle iniziative progettate ed organizzate nell'ambito dell'alternanza e orientamento. Il piano operativo del progetto "Servizi di Orientamento al lavoro e alle professioni" già comunicato alla Giunta (Comunicazione n. 20) per l'Alternanza scuola-lavoro" il 17 luglio 2017, ha condotto, all'inizio dell'anno scolastico 2017/2018, alla firma dei protocolli d'intesa triennali con 15 Istituti scolastici, in base ai quali nel mese di novembre 2017 è iniziata l'attività operativa che ha coperto l'intero anno scolastico 2017/2018 e che prosegue anche per l'anno scolastico 2018/2019.

TAVOLI DI LAVORO REGIONALI – Dopo il confronto serrato con la Regione Toscana del 2018, finalizzato a coordinare le azioni del sistema camerale novellate dalla riforma del 2016, in un'ottica di non sovrapposizione di funzioni, si è cominciato a lavorare con programmi comuni e a mantenere il confronto sul tavolo di UTC e della Regione Toscana:

- ✓ 22 gennaio 2019 in Regione Toscana (presentazione della piattaforma TRIO) Gruppo di lavoro presso UTC, riunioni:
- ✓ 21 gennaio 2019 (impostazione nuovo bando voucher)
- ✓ 13 settembre 2019 (riunioni tenutasi presso CdC PiSA)

Nel settembre 2019, Federmeccanica nazionale e Confindustria toscana hanno firmato un protocollo d'intesa per la valorizzazione ed il potenziamento dei Percorsi per le Competenze trasversali e l'Orientamento negli Istituti Tecnici e Professionali.

RASL E MATCHING SCUOLA-IMPRESA - La Camera sta proseguendo anche nel 2019 nell'attività di assistenza informativa sul funzionamento del RASL e di supporto tecnico all'iscrizione, sia telefonicamente che a sportello. Gli iscritti al RASL al 31 dicembre 2019 sono 528.

COLLABORAZIONE DIRETTA CON UFFICIO SCOLASTICO TERRITORIALE LUCCA E MASSA CARRARA E CON ISTITUTI SCOLASTICI - Per dare attuazione alla riforma che ha potenziato le funzioni camerale nelle materie dell'alternanza scuola lavoro e

dell'orientamento, si è avviato un percorso di collegamento stretto con i soggetti protagonisti sul territorio e coinvolti in prima persona, ovvero con l'Ufficio Scolastico Territoriale Lucca e Massa Carrara e con gli Istituti scolastici del territorio. Incontri con Dirigenti scolastici e referenti alternanza:

- ✓ 18 gennaio: la Camera ha partecipato alla riunione con i docenti referenti dell'alternanza che si è svolta presso l'ITE Carrara per progettare nuove proposte formative in risposta ai fabbisogni espressi dalla scuola.
- ✓ Ufficio Scolastico Territoriale Lucca e Massa Carrara:
- ✓ 13 marzo 2019: Incontro per collaborazione mirata per il Progetto Desco.

All'inizio di settembre si sono riattivati i contatti con l'UST e con le scuole del territorio, al fine di presentare e ripartire con i progetti camerali di alternanza ed al fine altresì di promuovere il bando voucher alternanza scuola lavoro.

SOSTEGNI ALLE IMPRESE CHE FANNO ALTERNANZA - In attuazione del decreto che autorizza l'aumento del 20% del diritto annuale, il Consiglio camerale ha dedicato parte di quell'incremento al sostegno finanziario, sotto forma di contributi a fondo perduto, alle imprese e soggetti Rea che ospitano ragazzi in alternanza scuola lavoro. La chiara finalità di tale sostegno economico è quella di incentivare il contatto scuola-impresa. A livello non solo locale, ma nazionale, nessun contributo di questo tipo viene concesso dalla regione né da altri enti pubblici e privati. Il Regolamento di Lucca, dopo una veloce condivisione delle linee principali nell'ambito del gruppo di lavoro UTC, è stato approvato con delibera di Giunta n. 15 del 14 marzo 2019 ed è operativo dal 15 aprile al 31 ottobre 2019, con uno stanziamento iniziale di € 120.000,00. Non ci sono cambiamenti rispetto al regolamento del 2018. Il contributo previsto a favore del soggetto ospitante rimane pari ad € 600,00 per ogni percorso di alternanza e può essere richiesto fino a un massimo di 3 percorsi già conclusi (vale a dire, per un massimo di 3 studenti in stage). Al 31 dicembre sono stati prenotati 142.800 euro, oltre 20.000 euro in più rispetto all'obiettivo iniziale.

FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

FARE IMPRESA? UN GIOCO DA RAGAZZI - E' un progetto formativo finalizzato ad offrire un'esperienza orientativa e professionalizzante, che permetta agli studenti di entrare in stretto contatto con il mondo esterno alla scuola ed il territorio, nato all'indomani della firma dei protocolli di intesa con le scuole. L'obiettivo specifico è l'orientamento al lavoro e in particolare all'autoimprenditorialità. Il Progetto è articolato in percorsi e moduli formativi definiti, a cura di docenti esperti della materia.

PROGETTI DI SISTEMA A CARATTERE LOCALE, REGIONALE E NAZIONALE - Numerose le azioni nate a livello locale, regionale, nazionale per incentivare il contatto scuola impresa, che si sono concretizzate in progetti articolati, che sono andati ad integrare e completare un'offerta già esistente sui vari territori. Moduli formativi alternati a stage in azienda declinati su settori economici strategici, simulazioni di impresa, premi alle scuole per i migliori progetti, partecipazione a fiere: queste le tante iniziative messe in campo dal sistema camerale, nuovo punto di riferimento per gli istituti scolastici che cercano progetti di qualità. Si premette che in questo caso la situazione si può avere per anno scolastico e non per anno solare.

1. **L'ALTERNANZA È SERVITA** - Il liceo scientifico Majorana ha aderito al progetto anche per l'anno scolastico 2018/2019 con una classe terza (15 studenti) dell'indirizzo scienze applicate. Il 6 novembre si è tenuto il seminario introduttivo che ha dato avvio alla fase formativa d'aula conclusasi il 13 dicembre. Durante l'estate 2019 si sono svolti gli stage presso le aziende del settore. Il liceo linguistico Byron ha

aderito al progetto per l'anno scolastico 2018/2019 con una classe terza (14 studenti). Il 9 maggio si è tenuto il seminario introduttivo che ha dato avvio alla fase formativa d'aula conclusasi il 4 giugno.

2. **IMPRESA IN AZIONE** - La Camera ha sostenuto la partecipazione dell'Istituto di Istruzione Superiore Sandro Pertini che ha dato vita alle seguenti mini-imprese di studenti:
3. Quarta B: 4W4Bja (15 studenti), Quarta A: 4A ONSHOULDER ja (18 studenti). Entrambe le classi hanno partecipato alla finale regionale che si è tenuta a Pisa il 21 Maggio 2019.
4. **ALTERNANZA SCUOLA LAVORO ALL'ESTERO** - Durante il mese di dicembre 2018 l'ufficio ha iniziato ad organizzare una visita guidata con conferenza in francese presso l'ICE di Parigi, per un gruppo di studenti dell'ITE F. Carrara, in modo che i ragazzi possano avere un'idea chiara dell'attività svolta da questa istituzione, e possano essere in grado di operare scelte consapevoli nell'ambito dei loro studi per il futuro.

CONCORSO ARTIGIANATO E SCUOLA - In data 23 Febbraio 2019, la Camera di commercio di Lucca e Confartigianato Lucca hanno siglato il Protocollo di Intesa- a.s. 2018-2019 - al fine di dare continuità alla collaborazione che da anni caratterizza il "Concorso Artigianato e Scuola", le cui attività si sono concluse il 31 Maggio.

COINVOLGIMENTO NELLA PROGRAMMAZIONE EUROPEA-REGIONALE E NAZIONALE

PARTECIPAZIONE AI POLI TECNICI PROFESSIONALI – PTP (2017 – 2018 – 2019)

1. Polo tecnico professionale – PTP - Start – sistema della meccanica (cartario/cartotecnico): ente che raggruppa Imprese, Istituti scolastici e Enti locali del territorio della Provincia di Lucca con l'obiettivo di rafforzare la competitività e l'occupabilità dei lavoratori nel settore meccanico. Il soggetto capofila è il Polo Scientifico Tecnico Professionale Fermi_Giorgi.
2. Polo Tecnico Professionale – PTP - FORTUNA – Formazione turismo, natura arte. Soggetto Capofila ISI Barga, partner ISI Marconi, ISI Piaggia, ISI Pertini, Agenzia Percorso, Campus Studi del Mediterraneo, oltre a imprese ed enti locali del territorio della Provincia di Lucca con l'obiettivo di rafforzare la competitività e l'occupabilità dei lavoratori del settore turismo. La Camera di Commercio ha manifestato nel mese di giugno 2017 la disponibilità ad aderire al PTP Fortuna.

PARTECIPAZIONE ATTIVA A PROGETTI (2017 – 2018 – 2019)

A) **PROGETTI PRESENTATI DAI PTP - POR 2014 – 2020** – “Avviso per interventi rafforzativi dei poli tecnico-professionali”, presentato il 30 giugno 2017:

1. Partecipazione in ATS al Progetto “TEAM-Start” presentato dal PTP START;
2. Partecipazione in ATS al Progetto “STA.F”, presentato dal PTP FORTUNA. Il 26 marzo 2019 si è svolta una riunione presso la Camera di Commercio con l'Agenzia Formativa Percorso e la società Hotel Klinik specializzata in analisi di mercato al fine di redigere un piano dettagliato per realizzare un progetto strategico di sviluppo del Polo Fortuna, che partendo da una fotografia dettagliata dello stato attuale, consenta di identificare uno scenario di crescita coerente e sostenibile.

B) POR FSE 2014 - 2020 - Avviso Pubblico per la concessione di finanziamenti per la realizzazione di interventi a supporto delle azioni di alternanza Scuola Lavoro, Progetti presentati il 31 Maggio 2017:

1. Progetto “MAD 4.0 – Modelli di Alternanza per la Comunicazione 4.0”. Soggetti Partner: Liceo Porta Romana di Firenze – SCUOLA CAPOFILA, Istituto Professionale Cellini di Firenze, Confartigianato Firenze, COFIREs – sede Firenze (impresa), CEDIT – organismo accreditato (sede Firenze), Istituto Tecnico Galilei Artiglio di Viareggio (TECNICO indirizzo informatica e telecomunicazioni + LICEO), Confartigianato Lucca (attraverso agenzia formativa SOGESA 2000), Camera di Commercio di Lucca. Progetto realizzato sulle Province di Firenze e di Lucca che prevede percorsi formativi ed informativi rivolti a docenti, studenti (e loro famiglie), tutor aziendali, tutor scolastici, sui temi dell’alternanza scuola lavoro, orientamento al lavoro e autoimprenditorialità.

2. Progetto “Intesa - Start”. Soggetti Partner: PTP Start, Camera di Commercio di Lucca, Comune di Lucca e Capannori, Confindustria Toscana Nord, Polo Tecnologico, Innopaper, aziende del settore cartario, ISI Barga, ISI Galilei-Artiglio, ISI Pertini, Formetica, Agenzia Percorso, Sogesa 2000, Fosber, A.Celli Paper, Comune di Barga. Galilei-Artiglio. Il progetto prevede percorsi formativi ed informativi rivolti a docenti, studenti (e loro famiglie), tutor aziendali, tutor scolastici, sui temi dell’alternanza scuola lavoro, orientamento al lavoro e autoimprenditorialità, al fine di creare un modello condiviso che faciliti il rapporto tra istituzioni scolastiche e organizzazioni per la realizzazione dei percorsi di alternanza nel settore della carta.

3. Progetto “Intesa Fortuna”. Soggetti Partner: PTP Fortuna, Camera di Commercio, Comune di Borgo a Mozzano, Polo Tecnologico, Aziende del settore, Associazioni di Categoria, Associazione Navigo, Agenzia Per-Corso, Formetica. ISI Marconi Viareggio (capofila) Isi Barga, Liceo Scientifico Majorana, ISI Pertini Lucca, ISI Marconi Viareggio, IIS Machiavelli, Isi Piaggia Viareggio. Il progetto sarà orientato al settore “turismo” ossia coinvolgerà le scuole che hanno percorsi di formazione inerenti l’ambito turistico e coinvolgerà aziende e poli tecnologici attinenti al settore.

4. Lucca Intec aderisce a progetto presentato da Promo PA, con capofila IIS Machiavelli, dal titolo “Cultura tecnologia e creatività. Verso industria creativa 4.0”, che trova il suo quadro di riferimento nel protocollo 2014 MIUR-MiBACT e si attua nell’ambito dell’alternanza scuola lavoro. Il progetto è finalizzato alla costruzione di rapporti stabili tra istituzioni culturali e scolastiche nel perseguimento di molteplici obiettivi, in primis la riscoperta di quella identità storico-culturale che si è affievolita nel sentire delle nuove generazioni. Soggetti partner: IIS Machiavelli (Capofila), Promo PA Fondazione, SO&CO, ISI Barga, Liceo Artistico musicale Passaglia, Liceo scientifico Vallisneri, Lucca Intec, Provincia di Lucca, Ufficio Scolastico territoriale.

SOSTEGNI 2019

A) Progetto Europeo H2020 SC5-20-2019 “Transforming historic urban areas and/or cultural landscapes into hubs of entrepreneurship and social and cultural integration” - Sostegno al comune di Vagli di Sotto.

B) FSE 2014 – 2020 Avviso pubblico per la realizzazione di percorsi di istruzione e formazione professionale per adulti disoccupati

1. “Addetto alle operazioni di attrezzaggio delle macchine, di saldatura e di controllo della qualità dei processi di saldatura (416) – FAB CART” presentato da Formetica
2. “Addetto alla manutenzione di macchinari destinati alla produzione – MAMAPRO19” presentato da Formetica
3. “Addetto alle operazioni di attrezzaggio delle macchine, di saldatura e di controllo della qualità dei processi di saldatura – Welder 19 LU”
4. “FRESA Addetto alla lavorazione, costruzione e riparazione di parti meccaniche” presentato da Agenzia formativa FORMETICA
5. “ProFood - Competenze per il servizio in mensa” presentato da Agenzia formativa Percorso srl Impresa Sociale
6. “SALABAR - Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla distribuzione di pietanze e bevande” presentato da Polo Fortuna
7. “TIDER - Addetto alla preparazione, installazione, manutenzione e controllo degli impianti termo-idraulici - TERMO-IDRAULICO per ENERGIE RINNOVABILI” presentato da ISI Garfagnana
8. “WELCOME - Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami e all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa” presentato da Polo Fortuna

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	In corso

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

In base al “Protocollo di Intesa tra Regione Toscana e Unioncamere Toscana per la realizzazione di interventi coordinati per la formazione, il lavoro e l'apprendimento permanente”, è in corso di definizione un processo di ripartizione dei compiti e funzioni fra il sistema camerale ed i Centri per l'Impiego per la realizzazione del sistema di supporto alla certificazione delle competenze acquisite in contesti formali e informali.

Servizi all'economia:

OBIETTIVO STRATEGICO 2D (modificato con Delibera di Consiglio n. 5 del 15/10/2016)
Riaffermare il ruolo di “primo punto di contatto” tra mondo imprenditoriale e istituzioni europee, statali e territoriali

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 2.000,00	€ 2.000,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 1.625,28	€ 488,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Per il 2019, le attività dell'Eurospportello si sono sviluppate nell'ambito del progetto Italia Francia Marittimo - RETIC, nonché della ricerca e promozione delle opportunità dell'Unione europea in favore delle imprese e di organismi vari e nel supporto allo promozione del progetto BESIDE.

Per quanto riguarda il progetto RETIC, il dialogo e il confronto sia con Lucca Intec che con i partner del progetto si sono ulteriormente rafforzati, in particolare sul tema della concertazione degli eventi e sul monitoraggio degli stessi attraverso la messa a punto di un calendario condiviso e costantemente aggiornato.

E' proseguita poi l'attività di monitoraggio dei servizi innovativi dei partner ai fini della definizione dei contenuti dell'accordo di rete. Sono proseguiti gli incontri interistituzionali fra i partner del progetto RETIC (a loro volta soggetti del tavolo di coordinamento per la progettazione) in occasione di momenti di particolare importanza per l'impostazione di strategie tecnico/operative inerenti le varie fasi del progetto. Sempre in ambito RETIC, è stata supportato l'evento "pitch" dal titolo "RETIC - Innovazione e ICT: nuovi modelli di sviluppo in rete" organizzato nel contesto dell'evento Versiliayachtingrendezvous, il 10 maggio a Viareggio. L'Eurospportello ha inoltre partecipato all'organizzazione e promozione dell'evento *Open Day*: tre giornate - filo conduttore il tema dell'innovazione - così articolate:

- 5 giugno - convegno di apertura durante il quale sono stati illustrati gli strumenti per la crescita digitale per le imprese a livello nazionale, regionale e locale;
- 6 giugno - Start up Day, durante il quale start up, aziende mature e altre aziende del territorio si sono confrontate in modalità b2b, pitch e incontri di business per lo sviluppo di nuove applicazioni smart; nel pomeriggio si è svolto il Comitato di Pilotaggio conclusivo del progetto;
- 7 giugno - Conferenza finale del progetto Retic con presentazione dei risultati di progetto e illustrazione di analisi e prospettive future.

In merito alla partecipazione camerale alla rendicontazione di RETIC, è stata realizzata la relazione dell'ultimo periodo di attività di supporto al progetto e trasmessa al capofila Lucca Intec.

Relativamente agli incontri della Rete di progettazione (in totale 4) – oltre alla partecipazione alla presentazione del IV avviso di candidatura del programma Italia Francia Marittimo, gli altri hanno avuto come oggetto la partecipazione della Camera di Commercio e di Lucca Intec al progetto BESIDE – Business Inclusion Development - approvato dalla Regione Toscana, avente come obiettivo quello di favorire l'attenzione del sistema delle imprese toscane verso le nuove opportunità offerte dal coinvolgimento del settore privato profit nell'ambito della cooperazione allo sviluppo. A tale proposito, la collaborazione con Lucca Intec si è concretizzata in una serie di attività di comunicazione (ideazione e condivisione del logo), promozione e reclutamento di soggetti da coinvolgere nel progetto anche attraverso la diffusione fra le imprese di un questionario specificamente predisposto. Fra le iniziative realizzate, l'organizzazione di un evento tenutosi il 12 giugno presso il Polo Tecnologico Lucchese al quale hanno partecipato l'ARCI Toscana, l'Agenzia italiana per la Cooperazione allo sviluppo, il rappresentante del Tunisian Center for Social Entrepreneurship e vari rappresentanti di ONG e imprenditori locali.

E' proseguita inoltre, anche su altri temi rispetto a quello del transfrontaliero, l'attività di alerting ed aggiornamento rivolto al sistema imprenditoriale, con particolare riferimento agli organismi di settore.

OBBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 476.000,00	€ 831.100,00	€ 5.000,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 494.808,64	€ 752.630,43	€ 5.000,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
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.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

La Camera ha partecipato, insieme al Polo Tecnologico Lucchese, a Lubec 2019. Nell'ambito della manifestazione, un sostegno particolare, non solo economico ma

contenutistico, è stato dato a Createch, una due giorni di laboratorio sull'impiego delle tecniche di *gamification* per la valorizzazione del patrimonio culturale.

Lucca In-tec ha partecipato attraverso il Polo Tecnologico Lucchese ed il MuSA, le due anime della società che sviluppano e sostengono l'innovazione e le start up, che è uno dei temi su cui le squadre hanno sviluppato progetti.

Da maratona di creatività, CreaTech si è trasformato in un vero e proprio *open lab* e, grazie all'esperienza e al sistema relazionale di LuBeC, ha messo a disposizione dei partecipanti un network di "eccellenze" su cui saranno sviluppati i project work. Ogni project work avrà come risultato un prodotto o servizio dedicato ad un luogo pilota, da sviluppare in team.

Il MuSA, inoltre, ha coordinato per il secondo anno consecutivo il laboratorio dedicato ai prodotti e strumenti per fruire, valorizzare e raccontare i territori creando esperienze interattive ed emozionali, che conducono il visitatore attraverso percorsi a scoprire nuovi luoghi, attraverso lo storytelling digitale. Il laboratorio, intitolato quest'anno *Interaction cultural experience*, ha come protagonisti 3 case history:

1. Sicily histories come modello di valorizzazione partecipata del territorio
2. VEDI, sistema integrato di analisi comportamentale e visione aumentata per il miglioramento dell'esperienza di visita e gestione di musei e siti culturali
3. Valorizzare siti culturali outdoor con la Mixed Reality: il caso di Circo Maximo Experience.

Per il settore agroalimentare, è stata organizzata la XV edizione della manifestazione "IL DESCO, SAPORI E SAPERI IN MOSTRA", riprogettata secondo gli schemi dello scorso anno:

- l'allargamento della superficie espositiva, distribuita lungo i due chiostri del Real Collegio ed il primo piano, con un'offerta variegata che ha compreso sia food che beverage;
- l'apertura a produzioni di qualità provenienti da tutta Italia (da qui la modifica da SAPORI E SAPERI LUCCHESI IN MOSTRA a SAPORI E SAPERI IN MOSTRA);
- la durata dell'evento – da 3 a 2 fine settimana – e le giornate – non più venerdì e sabato bensì venerdì, sabato e domenica, con una rimodulazione degli orari di apertura;
- la progettazione di un nuovo allestimento, più elegante e di qualità rispetto alle passate edizioni, che tanto ha contribuito alla percezione del cambiamento, con la dislocazione di più aree relax sia al piano terra che al primo piano;
- un'area relax e degustazione al piano superiore dedicata alla caffetteria e pasticceria locale di qualità;
- l'arricchimento del calendario eventi, con la conseguente apertura a terzi interessati della possibilità di organizzarne all'interno della durata della manifestazione: tale risultato è stato conseguito attraverso la pubblicazione di un bando e la selezione degli eventi coerenti con lo spirito de Il Desco;
- la pubblicazione di un bando per la ricerca di sponsor tecnici e finanziari e la loro partecipazione alla manifestazione;
- i programmi di co-marketing;
- le alleanze sul territorio per dare giusto risalto a tutti gli eventi di carattere culturale e turistico (antiquariato, mostre, concerti, teatro, incontri);
- il programma Esco dal Desco;
- l'accurata campagna di comunicazione realizzata, oltre che attraverso web e canali ufficiali, anche sui social network con un maggiore coinvolgimento della "community".

Anche quest'anno così come gli scorsi anni, non si è proceduto per i motivi in premessa a

rinnovare la partecipazione diretta alle fiere artigianali di Firenze e Milano.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il Museo – andamento e ricavi

Si chiude positivamente l'anno 2019 per il Museo Casa Natale: sono infatti 37.830 le persone che lo hanno visitato al 31 dicembre con una lieve flessione rispetto al 2018 (647 biglietti in meno). Il **38%** dei visitatori è italiano e il **62%** è straniero.

L'attività didattica – Per conoscere Giacomo Puccini: scuole, turismo scolastico e famiglie

Sono 1.428 gli alunni e 112 i docenti di scuole che grazie al consolidamento del programma strutturato di percorsi e laboratori didattici hanno visitato il Museo.

Lucca città di Giacomo Puccini: attività nazionali, internazionali, marketing e comunicazione

Le attività nazionali della Fondazione Giacomo Puccini:

- ha aderito agli eventi nazionali proposti dal Ministero per i Beni Culturali e la Regione Toscana: Amico museo con la tradizionale visita notturna alla Casa natale e F@mu, la Giornata Nazionale delle famiglie al Museo con una narrazione animata in collaborazione con l'Istituto Comprensivo Lucca 2;
- ha inoltre confermato la propria collaborazione con Lucca Classica, Lucca Film Festival, il Centro Studi Boccherini, Virtuoso e Belcanto, Notte Bianca 2019, Bright - la notte dei ricercatori, Lubec, Lucca Comics & Games, Puccini Days – Rassegna cinematografica, il Teatro del Giglio per la realizzazione delle Cartoline Pucciniane e i Puccini days 2019, Confindustria Toscana Nord i 25 anni del monumento di Giacomo Puccini dello scultore Vito Tongiani;
- ha esposto il ritratto del Maestro Puccini, opera di De Servi, nella mostra dedicata ai capolavori dell'arte italiana Ottocento. L'arte dell'Italia tra Hayez e Segantini allestita presso i Musei San Domenico di Forlì da gennaio fino al 16 giugno 2019;
- ha collaborato con il Centro studi Giacomo Puccini per organizzare un convegno internazionale sul Trittico nell'anno dell'anniversario della prima rappresentazione italiana (Roma, Teatro Costanzi, 11 gennaio 1919). Il convegno, a cura di David Rosen e Riccardo Pecci, si è svolto a Lucca presso la Cappella Guinigi dal 4 al 6 luglio 2019, si è articolato in 4 sessioni e ha previsto 18 interventi di relatori provenienti da Stati Uniti, Cina, Svizzera e Italia.
- ha organizzato a Lucca il network seminar ICON Cities 2019 – la riunione annuale della rete Icon Cities, dal 10 al 12 maggio 2019. I responsabili dei Musei di Casa Natale di Hans Christan Andersen, Henrik Ibsen, Pablo Picasso, dei fratelli Grimm, di Jean Sibelius e di Boris Pasternak e indirettamente quelli di Mozart, Rossini, Cervantes e Lorca hanno presentato e discusso insieme presso la sede della Fondazione Giacomo Puccini delle rispettive strategie di promozione dei territori caratterizzati da ciascun personaggio icona;

- ha aderito alla proposta di collaborazione dell'Università di Bologna in occasione dell'evento Lucca Summer School | Nuovi scenari per patrimoni monastici dismessi – Casi lucchesi tra memorie monastiche ed eredità pucciniana, che si è tenuto a Lucca dal 25 Luglio al 3 Agosto 2019;
- ha aderito dal 9 al 14 settembre ai Campus settembrini: s-passo al museo, organizzato in collaborazione con Comune di Lucca con Biblioteca Civica Agorà e l'Orto Botanico, il Complesso Museale e Archeologico della Cattedrale di Lucca, Domus Romana, Fondazione Barsanti e Matteucci, Lu.C.C.A. Lucca Center of Contemporary Art, Polo Museale della Toscana con il Museo di Villa Guinigi, Provincia di Lucca con Palazzo Ducale e il Museo del Risorgimento, Via Francigena Entry Point. In particolare ha organizzato il giorno 13 settembre una visita ludico-didattica: lo gioco con Giacomo, presso il Puccini Museum
- ha realizzato aperture straordinarie della Villa di Puccini a Viareggio nei mesi estive (da giugno a settembre 2019) e collaborato con il Festival Puccini di Torre del Lago per la prevendita dei biglietti e la comune gestione del Book-shop del Grande Teatro all'Aperto di Torre del lago e quella per la prevendita dei biglietti con il Festival Puccini e la sua Lucca.
- presentazione il 5 dicembre 2019 del volume «Andrò nelle Maremme. Puccini a caccia tra Bolgheri e Capalbio. Nelle lettere inedite a Giuseppe Della Gherardesca e Piero Antinori (1903-1924)» di Maurizio Sessa edito da Maria Pacini Fazzi Editore;
- è proseguita la collaborazione con le istituzioni pucciniane del territorio in un'ottica di promozione nel segno di The lands of Giacomo Puccini, che si è concretizzata con l'esposizione presso la Casa Natale dei costumi delle opere.

Le attività internazionali:

- missione a Malta con allestimento di una mostra curata dalla Fondazione Giacomo Puccini stessa dal 31 marzo al 7 aprile 2019, presso la Sala delle Esibizioni del Ministero di Gozo, e la rappresentazione della Manon Lescaut (domenica 7 aprile 2019). L'evento è stato realizzato grazie al patrocinio dell'Istituto Italiano di Cultura a Malta, Ministero di Gozo, Arts Council Malta, Gaultitana a Festival of Music.
- collaborazione con l'associazione Piazzetta del libro ad aprile è stata organizzata la partecipazione alla Mostra Mercato del libro antico e dell'oggetto d'arte al Gran Palais di Parigi;
- in agosto missione in Cina a Pechino, Chendgu e Sozhou per presentare la strategia culturale del territorio in relazione alla figura del Maestro ai media e ai 1000 migliori studenti d'arte della Cina. Nell'ambito della stessa missione è stata allestita la mostra dedicata a Fanciulla del west presso il NCPA, teatro comunale di Pechino in occasione della prima rappresentazione in Cina dell'opera del Maestro. Prestito del vestito di Turandot alla mostra Serpentinform di Bulgari allestita a Sozhou;

Puccini Museum e i media

L'anno 2019 conferma l'interesse che i media nazionali ed internazionali manifestano verso la Casa Natale e la rete delle presenze pucciniane sul territorio lucchese e versiliese con programmi televisivi, e presenza di giornalisti provenienti dalla Spagna, dalla Russia, dall'Olanda, dalla Germania, dall'Austria, dalla Nuova Zelanda, dall'Australia, dalla Svezia, dalla Norvegia hanno visitato la Casa Natale in occasione del Press trip organizzati dalle istituzioni cittadine per promuovere **Le terre di Giacomo Puccini**.

Puccini Museum e gli ospiti

Ospiti illustri del mondo dello spettacolo sono stati ospiti della Casa Natale, in particolare ricordiamo: l'artista Morosov Alexey, le direttrici d'orchestra Beatrice Venezi e Gianna Fratta, l'attore Neri Marcorè e il cantante Piero Pelù e il regista Deis Krief

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il 2019 inizia con l'avvio dei lavori di ristrutturazione dell'immobile, destinati a risolvere il problema dell'umidità nella sala grande ed a migliorare la parte di giardino esterno, con ampliamento dell'area destinata agli eventi, con alcuni interventi di abbellimento estetico e con un importante intervento destinato a rendere il museo accessibile ai disabili.

L'attività di animazione con eventi organizzati in proprio è iniziata quindi dopo la fine di tali lavori.

L'attività di comunicazione web e social è invece stata costante, anche durante la chiusura per ristrutturazione, e si è naturalmente intensificata con l'avvio della programmazione.

1. LA COMUNICAZIONE - Sono stati svolti piccoli lavori di manutenzione ordinaria sul sito web ed è iniziata a maggio, con ritmi pressanti, la promozione legata agli eventi, che hanno avuto inizio l'8 giugno, ovvero all'indomani del termine dei lavori di manutenzione e dell'inaugurazione del MuSA (7 giugno 2019). L'attività sui social è stata costantemente attiva, anche nei mesi di chiusura del museo.
2. LA COMMERCIALIZZAZIONE DELLA SALA - Lucca In-tec, per dare un impulso alle prenotazioni effettuate da terzi, ha deciso di partecipare il 15 maggio ad un evento b2b "Buy Mice", tenutosi a Roma a Villa Miani, organizzato da Ediman, l'editore/gestore del portale meeting e congressi. L'evento ha visto la partecipazione di circa 200 operatori del settore, di cui circa 70 avevano segnalato l'interesse di incontrare il MuSA. Nel pomeriggio di lavori sono stati attivati 25 contatti. All'evento è seguito l'invio agli operatori incontrati dell'informativa richiesta e, per quelli non incontrati, è stata inviata un'informativa più generica, che favorisca comunque la curiosità ed il contatto con la struttura.
3. LE APERTURE COLLEGATE AGLI EVENTI PROPRI E ALLE VISITE - Partito a giugno, a causa dei lavori di straordinaria manutenzione che hanno occupato il primo semestre dell'anno, il calendario vede come protagonisti gli artisti, gli artigiani, i bambini e, inoltre, celebra il cinquecentenario dell'arrivo di Michelangelo in Versilia.
Con un percorso attivato il 22 gennaio attraverso una riunione operativa ed un incontro con il Sindaco Alberto Giovannetti tenutosi il 20 giugno, è stata avviata una più stretta collaborazione con il Comune di Pietrasanta, che ha portato importanti risultati:
 - tutti gli eventi 2019 hanno avuto il patrocinio del Comune di Pietrasanta;
 - i convegni sul cinquecentenario di Michelangelo sono stati inseriti nell'ambito delle attività svolte dai 4 Comuni (Forte dei Marmi, Pietrasanta, Seravezza, Stazzema), che hanno

firmato un accordo di coordinamento e promozione proprio su questo tema ed è stato concesso il patrocinio e l'uso del logo appositamente creato;

- evitare sovrapposizioni di date tra eventi;
- collaborazione su alcuni format: dal virtuale al reale, attraverso il Museo dei Bozzetti, con visite guidate, Famu, Concorso Albero di Natale al MuSA per le scuole, presentazione di alcuni eventi da parte del Comune (per es. serata Enzo Cei e convegni su Michelangelo con Renzo Maggi);
- costante comunicazione reciproca;
- utilizzo del MuSA da parte del Comune come sala facente parte del circuito cittadino (il MuSA ha ospitato un seminario sul wedding tourism il 28 giugno, ospiterà al momento un evento nell'ambito di Pietrasanta in concerto il 27 luglio, un evento di digital art il 30 luglio);
- miglioramento della segnaletica cittadina.

In data 29 gennaio 2019, presso il Cosmave, si è tenuto un incontro con il Presidente de La Versiliana Alfredo Benedetti e con Valentina Benassi. Dall'incontro è emersa la volontà comune di continuare a collaborare per Pietrasanta a misura di bambino, con gli appuntamenti mensili, da tenersi al MuSA e con altre attività di orientamento dedicate ai giovani.

Di seguito il calendario 2019 completo ed aggiornato anche con dei fuori programma:

Titolo	Descrizione	Data	Orario	Partecipanti
Inaugurazione MuSA	Festa	07-giu	18:30	120
Michelangelo e la facciata di San Lorenzo	Convegno Relatori: Costantino Paolicchi Introduce: Marta Piacente	08-giu	10:00	26
Dal virtuale al reale. Dal MuSA allo studio di Eppe De Haan	Visita guidata e al Laboratorio del marmo	08-giu	16:00	6
Omaggio agli artigiani. Made in Pietrasanta – Enzo Cei racconta	Convegno Partecipano: Adolfo Agolini, Massimo Galleni Modera: Chiara Ruberti	14-giu	21:00	47
Dal virtuale al reale – Dal MuSA al Museo dei bozzetti	Visita guidata	16-giu	17:00	5
Il genio e la mano	Laboratorio – II° edizione	20-giu	18:00	33
Conversazione con l'artista Ivan Theimer	Interviste e videoproiezione	28-giu	18:30	69
Omaggio agli artigiani 2.0 – Ritratti di Tommaso Barbieri	Videoproiezione e intervista Partecipano: Tommaso Barbieri Modera: Marcantonio Lunardi	05-lug	21:00	62
Conversazione con l'artista Robin Bell	Interviste e videoproiezione	12-lug	18:30	71
Moore e Michelangelo: dialoghi volumetrici	Convegno Relatori: Valentina Gensini Introduce: Paolo Bolpagni	19-lug	18:00	31
Conversazione con l'artista Khaled Zaki	Interviste e videoproiezione	26-lug	18:30	51
Pietrasanta in concerto	Concerto	27-lug	21:00	155
SWI7CH	Videoproiezioni, interviste, educational, digital art, installazioni	30-lug	17:00	
Transit. Il trasporto del marmo	Inaugurazione	03-ago	19:00-24:00	105
Transit. Il trasporto del marmo	Mostra/videoproiezione Marco Mazzi	3 - 25 ago	19:00-24:00	106
Transit. Il trasporto del marmo - Evento	Videoproiezione e Intervista ad Alvise Lazzareschi	09-ago	21:30	28
Transit. Il trasporto del marmo - Evento	Videoproiezione e Intervista a Francesco Battistini. Interviene Antonio Giannini	18-ago	21:30	55

Michelangelo ritrovato?	Convegno Relatori: Irene Baldriga, Claudio Capotondi. Introduce: Francesca Velani	30-ago	18:00	35
Dal virtuale al reale. Dal MuSA al Museo dei bozzetti	Visita guidata	22-set	17:00	8
All'ora del tè con...Il mosaico di Ursula Corsi	Intervista videoproiezione e laboratorio	05-ott	16:00	
Il genio e la mano	Laboratorio – II° edizione Relatori: Renzo Maggi Introduce: Valentina Fogher	08-ott	10:00	
<u>F@mu - Famiglie al museo</u>	Videoproiezione e visite guidate	13-ott	16:00-18:00	
Michelangelo vs Leonardo	Convegno e videoproiezione Relatori: Cristina Acidini Introduce: Alessandra Belluomini Pucci	26-ott	10:00	
All'ora del tè con...La stamperia DI Aldo Galleni	Intervista video proiezione e laboratorio	09-nov	16:00	
Dal virtuale al reale. Dal MuSA allo studio Leone Tommasi	Visita guidata	16-nov	16:00	
Critofilm C.L. Ragghianti (FP)	Video proiezione: Michelangiolo	21-nov	17:00	
L'albero che vorrei. Natale al MuSA	Concorso ed esposizione	14 dic-6 gen		
Critofilm C.L. Ragghianti (FP)	Video proiezione: Comunità millenarie + Storia di una piazza (La Piazza del Duomo di Pisa) + Lucca città comunale	18-dic	17:00	
TOTALE PRESENZE				1013

4. **MANUTENZIONE IMMOBILE E ATTREZZATURE INFORMATICHE** - Alla fine del 2017 si è reso necessario avviare le fasi di un lungo percorso amministrativo, al fine di valutare le condizioni dell'immobile dal punto di vista della salubrità: una sempre crescente superficie delle pareti, infatti, stava cedendo e sbollando a causa dell'umidità. Con l'occasione poi si rendevano necessari anche alcuni lavori di manutenzione dell'area esterna, al fine di allargare lo spazio a disposizione del MuSA per incontri ed eventi da svolgersi all'esterno, appunto ed al fine di realizzare un tragitto accessibile ai disabili.

I lavori sono terminati regolarmente e sono stati eseguiti con particolare attenzione al tema dell'accessibilità: è stata infatti realizzata una passerella che, dall'ingresso, accompagna fino all'entrata del museo. Sono anche stati messi 20 dissuasori per impedire alle auto di salire sull'area esterna appena realizzata.



TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Le attività di marketing e turismo si esprimono attraverso la consueta sinergia con Lucca Promos attraverso la realizzazione di:

1. YARE , YACHTING AFTERSALES AND REFIT 2019 dal 21 AL 24 MARZO

Location: Viareggio – Versilia – Lucca

Giunto alla nona edizione, è un evento con un format esclusivo a livello italiano che sta diventando sempre più importante anche nella sfera internazionale, tutto dedicato al settore refit and aftersales del settore super and megayacht. Lucca Promos, Camera di Commercio di Lucca, partner del soggetto organizzatore NAVIGO, collaborano sin dalle prime edizioni con attività di promozione territoriale e all'interno dell'appuntamento 2019 hanno collaborato alla realizzazione di attività di promozione dei luoghi di tutta la provincia di Lucca e trasversalmente l'intera costa, valorizzando il distretto nautico e assieme i suoi prodotti ed eccellenze, le sue potenzialità di accoglienza, con appuntamenti, visite e attività conviviali e sociali dedicate ai comandanti ospiti e alle imprese internazionali.

E' stata ospitata una folta delegazione di comandanti di super mega yacht provenienti dal bacino del Mediterraneo e dai paesi anglosassoni e rappresentanti di prestigiose associazioni italiane e statunitensi di comandanti internazionali.

In aumento, rispetto alle previsioni, gli incontri tra comandanti di superyacht e imprese della giornata dedicata al business (B2C – Meet the Captain) che si attestano sul numero di 1.771 *face to face*, con 105 aziende partecipanti e 100 comandanti, oltre 350 presenti al Superyacht Captains Forum

2. VERSILIA YACHTING RENDEZ-VOUS dal 9 al 12 maggio 2019

Location: Viareggio - Versilia

La terza edizione si è svolta da giovedì 9 a domenica 12 maggio presso le aree delle Darsene Italia ed Europa del Porto di Viareggio. La manifestazione ha visto la presenza di 150 espositori e 40 cantieri, tra i quali un'importante percentuale straniera, rappresentanti l'intera filiera produttiva nautica: cantieri, accessoristi, motori, broker, charter, tender&toys, marine e servizi.

I visitatori che hanno preso parte alla terza edizione dell'evento sono stati in totale di 22mila, con oltre 10 mila operatori professionali.

Gli espositori presenti in fiera sono stati oltre 150 ed hanno presentato oltre 90 imbarcazioni, il cui valore medio di lunghezza è risultato superiore ai 32,30 metri, in crescita netta rispetto alle passate edizioni.

Tanti anche gli eventi fuori salone con il VYR AROUND II che nasce per offrire ai visitatori del VYR l'occasione di scoprire, gustare e godersi le tipicità di questo territorio vivace e carico di tradizioni, con attività che, anche in questo caso, hanno previsto il coinvolgimento

e supporto della Camera di Commercio di Lucca e Lucca Promos nell'ambito della campagna promozionale the Lands of Giacomo Puccini.

Settore Lapideo e Artigianato Artistico

3. OPEN MUSA – 2019

Location: Pietrasanta

Il consueto appuntamento che il Consorzio Cosmave organizza per i propri associati al museo virtuale nel centro di Pietrasanta, ha come obiettivo quello di far convergere al Museo Virtuale della Scultura e dell'Architettura di Pietrasanta un pubblico numeroso di rappresentanti di imprese, clienti, architetti, progettisti, scultori di fama internazionale. Un appuntamento dinamico e informale. Vuol essere anche una operazione di eco-sostenibilità intelligente, capace di abbinare responsabilità ambientale e lavoro dell'uomo. Il Musa diventa sede dove illustrare, grazie ad un video che è stato appositamente commissionato ad un giovane regista emergente, le "best practices" delle realizzazioni locali, per diventare vero e proprio show-room delle eccellenze del territorio, ma anche "contenitore" di un evento culturale che illustri al grande pubblico, alle istituzioni e agli enti governativi che la lavorazione del marmo è una attività rispettosa dell'ambiente, elemento profondamente radicato nel territorio, autore di prodotti carichi di storia e tradizione riconosciuto e apprezzato in tutto il mondo.

4. COORDINAMENTO E PARTECIPAZIONE ALLA FIERA MARMOMACC 27-30 settembre 2019

Location: Verona

La manifestazione veneta è divenuta appuntamento inderogabile visto il grande numero di operatori qualificati che anno dopo anno confermano la loro presenza.

Il salone ha registrato un incremento di molti visitatori che conferma l'alto tasso di internazionalità della manifestazione, con la crescita degli arrivi dall'Unione Europea, in particolare da Germania, Francia, Polonia e Austria. Presenze sempre più qualificate da Stati Uniti, Iran e Brasile. Al tempo stesso si è registrato un maggiore interesse da parte del mercato-Italia con un aumento degli operatori nazionali accreditati.

L'area collettiva di Cosmavexport, con il supporto di LuccaPromos, ha svolto la sua funzione di punto di appoggio per le aziende associate presenti in fiera che non avevano un proprio stand, meeting-point per operatori di settore, punto di diffusione delle ditte e delle loro specificità produttive, distribuzione del materiale promozionale e campionario dei soci del consorzio. Ulteriore servizio, la degustazione di prodotti tipici per tutti i giorni di fiera e che ha visto la presenza di oltre 150 ospiti a pranzo (fra rappresentanti delle aziende stesse, loro clienti, collaboratori e fornitori).

Con questa modalità di partecipazione a Marmomac, il consorzio ha rafforzato il ruolo dei soci sui mercati internazionali, in congiuntura particolarmente difficile per quanto riguarda i maggiori areali di mercato a livello mondiale e destinatari dei prodotti ad alto valore aggiunto delle nostre imprese.

5. Partecipazione a Salone dell'Artigianato artistico – SUAMAESTRIA - Pavia 26-28 aprile

Location : Pavia

Il Salone dell'Artigianato Artistico e di Eccellenza" di Pavia nasce come uno spazio espositivo, mostra mercato e contenitore culturale per raccontare le eccellenze attraverso i lavori degli artigiani, l'eleganza dei manufatti e la promozione dei territori. I visitatori possono respirare la cultura e l'artigianato attraverso un percorso nelle arti e nei mestieri tra piccoli e grandi capolavori che rappresentano uno dei più importanti fattori di attrattività dei territori anche in chiave turistica.

Lucca Promos ha partecipato con due aziende di alto artigianato artistico e con la promozione del territorio attraverso la campagna di "The Lands of Giacomo Puccini" con video, brochure, roll-up e materiale promozionale.

Settore Turismo

6. PRESS TRIP GIORNALISTI dall'Europa "The Lands of Giacomo Puccini" musica, arte e cultura-enogastronomia in occasione del Carnevale - febbraio /marzo

Location: Lucca

Ospitato dal 3 al 6 marzo una delegazione di 8 giornalisti e blogger internazionali provenienti dalla Russia, Kazakistan, Germania, Svezia e Spagna che ha partecipato ad un Press trip studiato espressamente per loro alla scoperta dei luoghi significativi della vita e delle opere di Giacomo Puccini in sintonia con la campagna promozionale "The Lands of Giacomo Puccini".

La delegazione, attraverso un percorso esperienziale, ha potuto sperimentare le emozioni dal territorio lucchese, scoprire le ricchezze ed i valori e proporli ai propri lettori e followers.

Il tour esperienziale ha percorso con la metodologia dello storytelling, i luoghi più suggestivi legati al Maestro Puccini, cominciando dal centro storico di Lucca e la visita del Museo Casa Puccini, dove hanno assistito ad un esclusivo momento musicale realizzato appositamente per l'occasione.

Hanno visitato il Museo del Carnevale, partecipato al Corso del Martedì Grasso, visitato la Villa Museo di Puccini a Torre del Lago Puccini e il Gran Teatro all'aperto.

7. PRESS TRIP GIORNALISTI INTERNAZIONALI "The Lands of Giacomo Puccini in occasione del Festival Puccini di Torre del Lago – luglio 2019

Location: Lucca

8 giornalisti e blogger nazionali ed internazionali sono stati ospitati dal 17 al 21 luglio con il formato, ormai collaudato, di promozione di The Lands of Giacomo Puccini.

8. PRESS TRIP GIORNALISTI INTERNAZIONALI E BLOGGER IN OCCASIONE DE IL DESCO - FOOD AND TRAVEL IN “The Lands of Giacomo Puccini” fine novembre/dicembre 2019

Location: Lucca

Giornalisti internazionali da Polonia, Spagna, Germania, Olanda e Italia hanno partecipato al Press trip, in occasione de Il Desco 2019 con il tema Esperienze enogastronomiche e percorsi culturali .

Settore Agro-alimentare

9. EDUCATIONAL TOUR IN OCCASIONE DI BUY WINE 2019 - FEBBRAIO

Location: Lucca

Una delegazione di 15 buyer internazionali del settore vitivinicolo è stata ospite a Lucca in occasione dell'edizione 2019 di BuyWine, il più importante evento dedicato ai vini made in Tuscany, in programma l'8 e il 9 febbraio alla Fortezza da Basso di Firenze promosso dalla Regione Toscana insieme a PromoFirenze - Camera di Commercio di Firenze. Domenica 10 febbraio, Lucca Promos ha coordinato, in collaborazione con il Consorzio Colline Lucchesi e Consorzio Vini Doc Montecarlo, l'organizzazione della giornata dedicata alla nostra provincia. Il ricco programma della giornata è iniziato con due Masterclass e la selezione di otto etichette di vino in degustazione per ciascuna delle due denominazioni. A pranzo i giornalisti hanno assaporato i piatti tipici della tradizione lucchese.

10. EDUCATIONAL TOUR IN OCCASIONE DI BUY FOOD 2019 – MAGGIO

Location: Lucca

L'8 giugno Lucca Promos ha ospitato una delegazione di 10 buyer internazionali del settore food nell'ambito del progetto della Regione Toscana, in collaborazione con PromoFirenze per promuovere a livello nazionale e internazionale il settore agricolo e agroalimentare, con particolare attenzione ai prodotti DOP e IGP della Toscana e per ampliarne la conoscenza sia verso i media che verso i buyer italiani ed esteri, nonché la loro commercializzazione in Italia ed in alcuni paesi target europei ed extraeuropei.

11. EVENTO PROMOZIONALE ASS. LUCCHESI NEL MONDO E PUCCINI E LA SUA LUCCA

CONCERTO – AMSTERDAM 19 LUGLIO

Location : Amsterdam

Il concerto di venerdì 19 luglio ad Amsterdam, curato artisticamente dal Puccini e la sua Lucca International Festival, assieme all'Associazione Lucchesi nel Mondo.

Promotore e coordinatore del progetto è la Camera di Commercio di Lucca, con il supporto di Lucca Promos e della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca.

12. EVENTO PROMOZIONALE ASS. LUCCHESI NEL MONDO E PUCCINI - MONTREAL 4 OTTOBRE

Presso la Casa d'Italia di Montreal si sono svolte una serie di attività per la promozione del nostro territorio e lo sviluppo del Turismo delle Radici (che coinvolge soprattutto i giovani lucchesi ed italiani di seconda e terza generazione).

ALTRI SETTORI e OPERATIVITA'

13. THE LANDS OF GIACOMO PUCCINI

I finanziamenti della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, del Comune di Lucca e della stessa Camera di Commercio, sono stati impiegati per la realizzazione di un'ampia campagna promozionale e di marketing, che rispetto ai precedenti anni ha incrementato l'attenzione per testate e i media internazionali.

Si è sviluppata inoltre la promozione del brand The Lands of Giacomo Puccini con alcuni eventi tra i quali:

- LUBEC - Workshop "Business climate e opportunità di sviluppo commerciale e produttivo per le imprese toscane" in collaborazione con l'Ambasciata degli Emirati Arabi in Italia
- CNA "Le Mani dell'eccellenza"
- Comune di Montecarlo "Il Salotto del Vino e del Verde"
- Confartigianato "il Pane e..."
- Fondazione Lucca Sviluppo - "Lucca Artigiana"

14. THE LANDS OF GIACOMO PUCCINI – PISA AEROPORTO

Prosegue l'azione presso l'Aeroporto di Pisa – Area Arrivi con la prenotazione annuale di una plancia di circa 6x3, i cui contenuti coordinati con l'immagine della campagna di cui sopra sono aggiornati puntualmente circa tre/ quattro volte nel corso dell'anno per promuovere i maggiori eventi del territorio. Si è aggiunta a questa presenza, quella di un pannello nella zona partenze.

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

OBIETTIVO STRATEGICO 3A (modificato con Delibera di Consiglio del 14/11/2016)
Riorganizzazione dell'Ente.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate.	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il modello organizzativo adottato a partire dal 2016 è sottoposto a monitoraggi periodici per verificarne il funzionamento e, laddove sono state riscontrate difficoltà operative si è proceduto ad interventi per ottimizzarne il risultato positivo.



TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2017-2019 rispetto all'anno 2016, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	2016: 3.664.142,24 2017: 3.552.460,39 - 3.05% 2018: 3.405.605,76 - 7.06% 2019: 3.272.845,34 - 10.68%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Costo del lavoro del Sistema camerale Lucca ANNO 2016	Tot Sistema Camerale	CCIAA Lucca	Lucca Int-Tec	Lucca Promos
	3.664.142,24	3.427.321,50	145.622,81	91.197,93
Costo del lavoro del Sistema camerale Lucca ANNO 2017	3.552.460,39	3.288.027,33	170.837,26	93.595,80
DIFFERENZA ANNO 2017 RISPETTO AL 2016	- 111.681,85			
VARIAZIONE % ANNO 2017 RISPETTO AL 2016	-3,05%			
Costo del lavoro del Sistema camerale Lucca ANNO 2018	3.405.605,76	3.142.637,89	170.257,60	92.710,27
DIFFERENZA ANNO 2018 RISPETTO AL 2016	- 258.536,48			
VARIAZIONE % ANNO 2018 RISPETTO AL 2016	-7,06%			
Costo del lavoro del Sistema camerale Lucca ANNO 2019	3.272.845,34	3.016.350,59	156.726,70	99.768,05
DIFFERENZA ANNO 2019 RISPETTO AL 2016	- 391.296,90			
VARIAZIONE % ANNO 2019 RISPETTO AL 2016	-10,68%			

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	+3,6%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il dato inerente le spese di funzionamento complessive di Ente rispetto all'anno precedente segna nel 2019 un +3,6% per un valore assoluto di incremento di poco meno di € 22.000. Fermo il mantenimento dell'ottica improntata al massimo contenimento dei costi di funzionamento, l'esercizio ha fatto registrare voci in diminuzione (manutenzione ordinaria beni mobili e beni immobili, manutenzioni hardware, spese grafiche e tipografiche, spese di pubblicità per quotidiani e periodici, oneri per la riscossione di proventi), ma anche spese in aumento, come in particolare: canoni e consumi per servizi informatici continuativi, oneri postali e di recapito, oneri di facchinaggio; in evidenza anche spese legali e notarili per circa € 9.500 che non si erano registrata affatto nel 2018.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	sospeso

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

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

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

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

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

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 3B
Orientare la gestione della performance

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell’Ente a seguito della riconfigurazione dell’organizzazione camerale	sospeso

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Come già detto nel precedente target, ad oggi non si è realizzata l’aggregazione con le altre Camere di Commercio e pertanto non è stato necessario procedere alla revisione dei documenti programmatici.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Nel 2019 sono proseguite le indagini di customer satisfaction somministrate direttamente agli utenti, per alcune tipologie di servizio, già oggetto di indagine negli anni precedenti, consentendo il confronto dei risultati.

In particolare sono stati oggetto di indagine i seguenti sportelli: **Nuova Impresa, Finanziamenti, Marchi e Brevetti e Mediazione.**

Complessivamente nell’anno 2019 sono stati raccolti 114 questionari (21 utenti Sportello Nuova Impresa + Sportello Finanziamenti, 85 utenti Sportello Marchi e Brevetti), con un grado di soddisfazione del servizio pari a 9,63 (in crescita rispetto al 2018, che era pari a 9,47).

Nel dettaglio è cresciuto il grado di soddisfazione dello Sportello Marchi e Brevetti con un voto pari a 9,67 (nel 2018 era pari a 9,55), e quello degli sportelli Finanziamenti e Nuova Impresa, con un grado di soddisfazione pari a 9,43 (nel 2018 il grado di soddisfazione era 9,19 per lo sportello finanziamenti e 9,16 per lo sportello Nuova impresa).

Per il **servizio Mediazione** dal report relativo all’indagine 2019 risultano essere stati raccolti 84 questionari, su 254 mediazioni, di cui 106 con mancata comparizione e 75 con aderente comparso. Il grado di soddisfacimento del servizio mediazione dell’Organismo della Camera

di Commercio di Lucca è risultato essere pari a 4,81, in crescita rispetto all'anno precedente (dato anno 2018 = 4,74).

Proseguita anche per il 2019 l'indagine di soddisfazione da parte di coloro che partecipano alle **attività seminariali**, ai **corsi di aggiornamento** e di **formazione** organizzati dall'ente camerale. Dall'analisi è emerso al 31 dicembre 2019 che su un totale di 136 eventi svolti, con un totale di utenti partecipanti effettivi pari a 1.455, sono stati consegnati i questionari per la rilevazione in 17 eventi, e sono stati raccolti 541 questionari. Il giudizio complessivo dato da parte degli utenti è pari a 6,21 (in lieve calo rispetto al 2018, che era pari a 6,23)

OBBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 2.135,00	€ 95.000,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 2.135,00	€ 2.654,35

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Patrimonio

In vista degli interventi di ripristino della funzionalità di Sala Fanucchi, nella prima parte dell'anno per la gestione della procedura e dei lavori veri e propri è stata predisposta una proposta alternativa alla convenzione con il Comune di Lucca, stante il procrastinarsi della risposta del Comune. La proposta dell'Ufficio è stata elaborata a partire dall'esame delle norme e delle possibili vie che in concreto apparivano percorribili. In seguito per quanto riguarda l'affidamento dell'incarico di progettazione dopo l'esame di una rosa di curricula tecnici ed il conseguente contatto avuto con alcuni professionisti è stato formalizzato nel mese di maggio l'incarico di progettazione e direzione dei lavori di rifacimento della pavimentazione di sala Fanucchi. Nel mese di luglio, dopo l'analisi delle novità normative riguardanti l'art. 36 del D.Lgs. 50/2016 e l'affidamento dei lavori introdotte dal "Decreto Sblocca cantieri", si sono fatti approfondimenti e ricercati confronti, anche presso il servizio legale di Unioncamere Toscana, sulla nuova modalità di affidamenti diretto di lavori fino a € 150.000. Successivamente si è effettuata l'analisi di un primo elenco di imprese edili della Provincia di Lucca, verificato poi puntualmente presso casellario ANAC. Le imprese presenti anche nel casellario ANAC sono state poi per comune della sede ed esaminate quindi le relative visure camerali, quale lavoro propedeutico all'individuazione dell'impresa affidataria secondo la modalità semplificata introdotta dal Legislatore nella prima parte del 2019.

Contemporaneamente si è provveduto a sgomberare la sala da arredi, attrezzature tecniche e sedie della platea. Le scelte dell'Amministrazione circa le soluzioni effettive sono state subordinate, dopo l'autunno, ad ulteriori verifiche con conseguente rinvio dei lavori.

E' stato dato seguito alla cessazione del rapporto di locazione attiva con la Provincia di Lucca, in scadenza al 31 agosto 2019 ed avente ad oggetto l'immobile sito in via del Giardino Botanico, in attuazione della Delibera di Giunta n. 52 del 9 luglio 2018.

Principali novità amministrative e contabili

Nella prima parte dell'anno si è avviata un'attività di riflessione e analisi dell'architettura contabile della Camera di Commercio che è stata condotta attraverso preventivi confronti con altre realtà camerale e successivamente con confronti interni e con il supporto dei referenti contabili di Infocamere. In vista del passaggio al nuovo programma di contabilità e in ragione di riorganizzazione di compiti a seguito di pensionamenti, è stata quindi condotta un'attività di semplificazione e razionalizzazione dei centri di costo contabili, sono poi state ridefinite le strumentazioni del processo di raccolta dati per il preventivo ed anche creata un'apposita casella di posta elettronica per le comunicazioni dedicate alle attività di programmazione di risorse ed attività. Le attività di riorganizzazione di compiti sono continuate anche dopo il passaggio al nuovo sistema contabile CON2 e fino alla chiusura del bilancio di esercizio 2019.

Con l'autunno si è avviato il percorso formativo relativo al nuovo programma di contabilità e la configurazione del sistema; si sono organizzate apposite sessioni di approfondimento sia per gli uffici contabili che per gli Uffici che gestiscono le casse e dal 1 gennaio è di fatto avviato l'impiego del nuovo sistema contabile.

Indicatori di pagamento

Dopo l'esame delle principali novità della Legge di stabilità 2019 significative per l'Ente, è stata rivista l'interpretazione dell'indicatore "Debiti", soggetto a pubblicazione, in coerenza con la determinazione del calcolo dell'indicatore dei tempi di ritardo dei pagamenti. L'Ufficio ha inoltre condotto, entro il termine della nuova comunicazione di debito scadente al 30 aprile 2019, l'esame e la correzione dei dati risultanti di debito, sebbene a fronte di avvenuti effettivi pagamenti, presenti per errori di tipo tecnico nella banca ministeriale dei pagamenti dei crediti commerciali (PCC). Con riferimento alla banca dati PCC sono anche state definite regole operative per la gestione di casi particolari e relative ai casi di legittima sospensione del pagamento delle fatture.

Novità Appalti 2019

Esaminato DL 32/2019 (Sblocca Cantieri) e selezionate/analizzate in particolare le norme modificate del DL 50/2016 a maggior valenza per le attività della Camera di Commercio.

Fattura elettronica attiva dal 1° gennaio 2019

Con l'entrata in vigore dal 1 gennaio 2019 della fatturazione elettronica estesa a tutti i privati e per l'Ente riguardante l'obbligo di emissione delle fatture attive in formato elettronico, sono stati condotti l'analisi e l'approfondimento della apposita Circolare dell'Agenzia delle Entrate per la disciplina delle casistiche e dei relativi adempimenti a carico del soggetto che ha erogato la prestazione. Si è quindi organizzato un incontro finalizzato a veicolare le informazioni essenziali e le principali novità di interesse ai colleghi degli Uffici che emettono fatture attive; successivamente si sono perfezionate e divulgate, tramite la intranet camerale, apposite istruzioni operative per la gestione delle attività inerenti le fatture elettroniche attive.

Annullamento crediti a ruolo

Con riferimento alle molteplici misure di riduzione dei crediti a ruolo adottate dal Legislatore negli ultimi anni, nel mese di aprile 2019 si è avuta la comunicazione di Agenzia Entrate Riscossione riferita all'annullamento delle partite a ruolo fino ad € 1.000 relativa i ruoli consegnati fino all'anno 2010, come previsto dall'articolo 4, comma 1 del D.L. 119/2018 convertito in Legge 136/2018. La scelta dell'ente di procedere ad una oculata svalutazione crediti con rilevazione extracontabile dell'ammontare del relativo Fondo Svalutazione per ciascun anno di ruolo ha consentito di non aver alcun effetto economico sul bilancio dell'Ente.

Tempi medi di pagamento delle fatture

Come noto dal 2015 è obbligatorio pubblicare nel sito istituzionale sia l'*indicatore annuale* che quello *trimestrale dei tempi di pagamento*, come previsto dal D.L. 66/2014 convertito in Legge 89/2014 e specificamente determinato in base al DPCM del 22 settembre 2014. Di seguito i tempi medi con cui sono stati pagati i fornitori rispetto al termine di legge:

anno 2019

I trimestre: 25.5 gg
 II trimestre: 12.6 gg
 III trimestre: 12.7 gg
 IV trimestre: 8.8 gg
 Anno 2019: 15.45 gg

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

A seguito di riorganizzazione e pensionamenti nel 2019, l'analisi della sostenibilità del bilancio è divenuta circoscritta al calcolo del Patrimonio Netto Disponibile. Dopo il risultato positivo dell'esercizio 2018 (€ 258.903,04, contro una previsione di circa -€ 278.000) si è dunque determinato l'aggiornamento del Patrimonio Netto Disponibile Effettivo (pari ad € 3.552.729, in aumento rispetto a quello calcolato al 31.12.2017).

Dopo la chiusura del bilancio di esercizio 2019 il dato del Patrimonio Netto Disponibile Effettivo verrà ulteriormente aggiornato nel corso del 2020.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il sistema già in essere presso la Camera di Commercio di Lucca è stato arricchito e rivisto

tenendo conto del Testo Unico sulle partecipate e quest'anno, per la prima volta, la Giunta ha fissato obiettivi specifici sulle spese di gestione e di personale per le due società controllate oltre a fornire dei criteri per rivedere le modalità di collaborazione tra dipendenti camerali e controllate.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Con riferimento alle attività di stimolo diretto alla riscossione su annualità pregresse non ancora a ruolo, l'Ufficio ha svolto attività mirate:

- per l'annualità 2018 sono stati condotti il secondo e terzo sollecito (a gennaio invio n. 538 pec alle ditte individuali con versamento incompleto - ulteriori 8527 posizioni incomplete in aprile – ulteriore sollecito per le posizioni con pec *in omesso pagamento* in occasione dell'invio del mailing 2019). L'incasso per diritto annuale 2018 nel 2019 fino a agosto, termine ultimo per il ravvedimento, è stato di circa 114.500 euro.

- per annualità 2017: dal mese di marzo condotti i solleciti via pec con l'invito finale al pagamento prima della messa a ruolo. Nello specifico sono state individuate due tipologie di soggetti: gli *incompleti con pec* (n. 729 posizioni), *ditte individuali con omesso pagamento e con pec valida* (n. 2.690 posizioni), l'incassato 2017 sino ad ottobre, termine ultimo per la regolarizzazione prima della messa a ruolo, è stato di circa 13.780,00 euro (oltre sanzioni ed interessi).

- per annualità 2019: in conseguenza dell'applicazione anche al diritto annuale (Nota MISE del 02/07/2019 n. 0172631) della proroga dei termini di versamento delle imposte dal 30 giugno al 30 settembre (30 ottobre con lo 0,40%) per i soggetti che esercitano attività economiche per i quali sono stati approvati gli ISA (Indici Sintetici di Affidabilità), si è determinata di fatto l'impossibilità di procedere entro il 31.12 con la prima azione di sollecito per l'annualità 2019. Il dato di riscossione dell'annualità 2019 secondo i dati di consuntivo è risultato in flessione i circa 1,2 punti rispetto allo stesso dato 2018 e pari al 70,31%.

OBIETTIVO STRATEGICO 3D
Trasparenza.
RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere oggetto di accorpamento.	Sospeso

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Nel corso del 2019 non è stata effettuata la verifica e il confronto delle sezioni di Amministrazione Trasparente delle camere accorpande (Massa Carrara e Pisa), data la progressiva certezza che le vicende giudiziarie relative al ricorso pendente presentato dalla Cciaa di Massa non avrebbero trovato esito prima del mese di aprile 2020.

Si è ritenuto preferibile, oltre a garantire l'assolvimento degli adempimenti previsti per legge, procedere con la revisione della Carta dei Servizi (approvata dalla Giunta camerale con delibera n. 82 del 19/12/2019), e con l'adozione della Disciplina del cd. Whistleblowing portata all'approvazione del Consiglio con delibera n. 19 del 19 dicembre 2019 "Approvazione di un Regolamento in materia di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti (cd. Whistleblowing)".

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.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 20.500,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 10.891,89	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Il modello di comunicazione adottato prevede la predisposizione di un piano editoriale coordinato per la pubblicazione delle informazioni/news sui social, la gestione del piano editoriale garantisce sia la possibilità di verificare quando una notizia è stata pubblicata, quale è stata la sua visualizzazione e il coinvolgimento da parte degli utenti (analisi dei dati), nonché la possibilità di avere l'informazione sul numero di notizie comunicate in tempo reale. La gestione del piano editoriale attraverso un foglio elettronico consente anche la programmazione e la pubblicazione di storytelling sulle attività camerali.

OBIETTIVO STRATEGICO 3F

Innovazione normativa e miglioramento continuo.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato)

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 4.000,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2019	ONERI 2019	INVESTIMENTI 2019
€ 0,00	€ 1.952,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2019	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%

RISULTATO CONSEGUITO al dicembre 2019

Nel corso dell'anno particolare impegno è stato dedicato all'individuazione ed attuazione di soluzioni che permettessero l'adeguamento alla nuove disposizioni in materia di privacy dei procedimenti d'ufficio e trasversali. In quest'ottica si segnalano i nuovi criteri per le password in Sicraweb (composizione pw e tempi per l'aggiornamento), l'acquisizione del modulo omissis e relativa formazione ai colleghi per consentire di pubblicare all'albo on line atti conformi alla normativa sulla riservatezza dei dati, completamento della procedura di scarto e distruzione di documentazione che la Camera di Commercio non doveva detenere, adozione di un sistema che permettesse di monitorare i fascicoli presi in prestito dai colleghi per evitare data breach.

Da segnalare anche il completamento del processo di dematerializzazione delle comunicazioni della Camera di Commercio con l'attivazione del sin territoriale per gli atti giudiziari che si aggiunge all'invio dematerializzato di posta ordinaria e raccomandate.

Riepilogo delle spese sostenute articolate per missioni e programmi

Nelle seguenti Missioni e programmi sono riconducibili in tutto o in parte, i seguenti obiettivi strategici definiti con la Relazione Previsionale e Programmatica 2019

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	879.664,83
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.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	813,34
OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	488,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2C quota parte:	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA sul mercato nazionale ed internazionale. (PROGETTI 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	529.841,20
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	337.630,40
OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	10.891,89

MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	308.613,59
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.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	28.208,93
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.).	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00

OBIETTIVO STRATEGICO 2B:	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	10.069,31
OBIETTIVO STRATEGICO 2C quota parte:	
FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	270.335,35

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	415.000,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali (PROGETTO 2E0102)	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	415.000,00

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 002:	
Indirizzo politico.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3B:	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
TRASPARENZA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	4.087,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO (di cui investimenti € 4.800,00)	
€	2.135,00
OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	1.952,00



1182

Camera di Commercio
Lucca



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2019

Parte prima
Sezione terza

Missione	011	Competitività e sviluppo delle imprese	012	Regolazione dei mercati	016	Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005	<p><u>Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.</u></p>	004	<p><u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u></p>	005	<p><u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u></p>
Obiettivi	011-005-001	<p>ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio. (PROGETTO 1B0101)</p>	012-004-001	<p>PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale. (PROGETTO 1D7101)</p>	016-005-001	<p>VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)</p>
	011-005-002	<p>RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI (PROGETTO 2D0101)</p>	012-004-002	<p>VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.). (PROGETTO 1E0101)</p>		
	011-005-003	<p>FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)</p>	012-004-003	<p>SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese. (PROGETTO 1F0101)</p>		
	011-005-004	<p>VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)</p>	012-004-004	<p>MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA (PROGETTO 2A0101)</p>		
	011-005-005	<p>LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'Ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders. (PROGETTO 3E7101)</p>	012-004-005	<p>RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO (PROGETTO 2B0101)</p>		
			012-004-006	<p>FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)</p>		

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

Obiettivo	Titolo	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio. (PROGETTO 180101)					
	Descrizione	La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (Istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Luca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerale per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e degli andamenti economici settoriali e territoriali.					
	Arco temporale realizzazione	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.400,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 813,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore Ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche con riferimento ad un'area corrispondente a quella delle camere in fase di accorpamento.

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

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzate le pubblicazione "Indicatori statistici della provincia di Lucca - Anno 2018" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca - Anno 2018" con ampliamento delle informazioni statistiche/economiche ai territori delle province di Massa Carrara e di Pisa	Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.	Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data); progettazione di sviluppi ulteriori	Ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche con riferimento ad un'area corrispondente a quella delle camere in fase di accorpamento.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.

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

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'attività a sostegno delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	---	---	Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					---	---	100%

Obiettivo	Titolo		RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI (PROGETTO ZD0101)					
	Descrizione		<p>In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi. In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.</p> <p>Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatica e di coordinamento organizzativo.</p> <p>Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.</p>					
	Arco temporale		Annuale					
	Centro di responsabilità		Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2019		proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.000,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2019		proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 488,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati		1						
Indicatore	Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.							
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia s							
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'attività a sostegno delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019	
					100%	100%	100%	

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)					
	Descrizione	<p>In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerale alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate. Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale - e mantenimento/innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> -avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa) - tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi - innovazione: riorganizzazione struttura e revisione portfolio servizi, potenziamento collaborazione con il Polo Tecnologico - internazionalizzazione: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne e lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori. Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili.</p> <p>A seguito del progetto di riforma camerale prossimo al compimento si individuano ulteriori funzioni ascrivibili al presente obiettivo strategico in materia di alternanza scuola-lavoro, certificazione delle competenze e orientamento alle professioni con finalità rispettivamente connesse all'integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, alla qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e all'orientamento professionale.</p>					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 507.100,00	oneri correnti	€ 536.002,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 501.660,00	oneri correnti	€ 529.841,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 4

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso						
Cosa misura	Capacità di gestione del PTL						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Regolare funzionamento del complesso	progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.						
Cosa misura	Capacità di favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La Camera e Lucca In Tec attivano sul territorio processi di innovazione, sostegno alle start up e servizi finalizzati alla diffusione della cultura dell'innovazione.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.						
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Proseguimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.						
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	Proseguimento applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)					
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 341.000,00	oneri correnti	€ 416.100,00	investimenti	€ 5.000,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 319.808,00	oneri correnti	€ 337.630,00	investimenti	€ 5.000,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Nell'ambito di Lubecc 2019 la Camera ha partecipato, con il Polo tecnologico Lucchese, a Creetech (maratona di creatività); con il MuSA ha coordinato 1. Sicily histories 2. VEDI 3. Valorizzare siti culturali outdoor con la Mixed Reality realizzato "Il Desco 2019".	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.	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.	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.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Fondazione Puccini - gestione						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	I risultati ottenuti presentano un andamento crescente nel corso degli anni	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il programma di attività è regolarmente svolto	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Le attività di marketing e turismo si esprimono attraverso la consueta sinergia con Lucca Promos. Il programma di attività definito dalla Giunta è realizzato	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'Ente camerale punterà sulla comunicazione web ed in particolare sul sito internet e sui social network per diffondere le informazioni ed i servizi utili a un numero sempre più ampio di stakeholders. (PROGETTO 3E7101)					
	Descrizione	Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerale tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi. E' fondamentale proseguire nel favorire una "cultura della comunicazione interna ed esterna" per il personale dell'ente camerale e delle sue partecipate, nonché continuare					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 20.500,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 10.891,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione						
Cosa misura	Capacità di promuovere una cultura della comunicazione interna ed esterna						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	La comunicazione sui siti camerale e sui social networks – CCAA, Il Desco, Lucca Promos, Lucca Imprese e il sito e i social del Puccini Museum – è gestita in maniera integrata	gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate	definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione	definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

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

Obiettivo	Titolo	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale. (PROGETTO 1D7101)					
	Descrizione	La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerale, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 56.500,00	oneri correnti	€ 35.550,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 63.736,00	oneri correnti	€ 28.208,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore Diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie

Cosa misura Capacità di diffusione della cultura della mediazione e degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	realizzate le campagnapromozionali	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione e (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione e (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione e
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore Monitoraggio qualità del servizio

Cosa misura Capacità di mantenere alta la qualità del servizio

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	indagine di customer satisfaction	numero	indagine di customer satisfaction	Le indagini di customer evidenziano la crescita del gradimento da parte degli utenti	Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					Voto di gradimento sul servizio dell'Organismo: 4,7 Giudizio complessivo sull'attività del mediatore: 4,9	Voto di gradimento sul servizio dell'Organismo: 4,86 Giudizio complessivo sull'attività del mediatore: 5	Voto di gradimento sul servizio dell'Organismo: 4,81 Giudizio complessivo sull'attività del mediatore: 4,94

Indicatore Avvio e consolidamento delle attività dell'Organismo di Formazione ADR CAM

Cosa misura Capacità di mantenere alta la qualità del servizio

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	realizzazione	si/no	ufficio interno	--	--	--	Avvio e consolidamento delle attività dell'Organismo di Formazione ADR CAM
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					--	--	100%

Obiettivo	Titolo	VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.). (PROGETTO 1E0101)					
	Descrizione	La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa. L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 1.000,00	oneri correnti	€ 2.000,00	investimenti	€ 0,00	
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 8.486,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 2

Indicatore	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato						
------------	---	--	--	--	--	--	--

Cosa misura	Capacità di attuare il piano dei controlli						
-------------	--	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	sono in corso le iniziative previste dal piano di vigilanza locale e dalla convenzione sottoscritta dall'Ente e Unioncamere per la realizzazione di iniziative in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Realizzazione azioni a tutela della legalità						
------------	--	--	--	--	--	--	--

Cosa misura	L'azione di vigilanza sul mercato						
-------------	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	creata sul sito camerale una pagina sul tema della contraffazione per raggiungere il più ampio numero di utenti con un'informazione corretta, aggiornata e mirata	Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	Azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc.), Ordini professionali e Associazioni.	Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese. (PROGETTO 1F0101)					
-----------	--------	--	--	--	--	--	--

Obiettivo	Descrizione	La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro. L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione).					
-----------	-------------	---	--	--	--	--	--

Arco temporale

Annuale

Centro di responsabilità Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato

Risorse preventivo 2019 proventi correnti € 0,00 oneri correnti € 2.000,00 investimenti € 0,00

Risorse consuntivo 2019 proventi correnti € 0,00 oneri correnti € 0,00 investimenti € 0,00

Nr indicatori associati 1

Indicatore	Sportello legalità per le imprese						
------------	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Cosa misura	Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.						
-------------	---	--	--	--	--	--	--

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	Sportello legalità operativo e monitorato	---	---	Iniziativa per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					---	---	100%

Obiettivo	Titolo	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA (PROGETTO 2A0101)				
	Descrizione	<p>Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e vincolati per legge. La Camera intende garantire nel tempo il mantenimento/ miglioramento delle performance pur in presenza di prevedibili minori risorse da destinare a queste attività.</p> <p>Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi è individuato un indicatore particolarmente significativo in quanto relativo alla generalità delle pratiche telematiche inoltrate al Registro imprese (incluse le pratiche artigiane), e quindi ad uno spaccato dell'attività amministrativa camerale che, per quantità e tipologia di imprese/intermediari interessati, abbraccia l'universalità delle posizioni iscritte alla CCIAA. L'obiettivo che si pone l'Ente ha ad oggetto il raggiungimento di un tempo medio di evasione delle pratiche che sia sempre al di sotto del sia pur strettissimo termine di legge: oltre ad essere di per sé sfidante, lo è tanto più in questo particolare momento di riforma del sistema camerale.</p> <p>Il punto di partenza per migliorare i rapporti con l'utenza e anche per apportare possibili semplificazioni ai propri processi interni, sarà dato dalla verifica dei reali bisogni formativi di imprese/intermediari, e dalla realizzazione di una serie di interventi, non solo del tutto gratuiti per l'utenza, ma anche senza significativi oneri per l'ente, in quanto gestiti solo dal personale interno che si è per ciò autofornito, mirati, in una ottica proattiva, a dare risposte dirette e concrete (ad es. attraverso l'organizzazione di sessioni riservate ai neo assunti degli studi professionali, oppure su specifiche tematiche segnalate dove sono più ricorrenti gli errori). L'efficacia della formazione sarà correlata al monitoraggio dei tempi medi di sospensione delle pratiche, posto che il miglioramento pratiche in entrata, conseguente ad una formazione realmente efficace, dovrà portare anche ad una minore richiesta di correzione delle stesse.</p> <p>Sempre allo scopo di migliorare il canale di comunicazione con l'utenza a partire dall'ascolto delle loro esigenze, si intende procedere alla creazione di un sistema strutturato per la gestione delle risposte telefoniche e via mail, mediante realizzazione di una piattaforma dedicata sul sito camerale, in modo da poter tracciare i quesiti e le risposte date in entrata e in uscita, monitorare flussi di domanda e capacità di risposta.</p>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato				
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente)						
Cosa misura	qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	numero		Banca dati Infocamere	2,1 gg.	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	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	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
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					2,9 gg		3,9 gg

Indicatore	Monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza						
Cosa misura	Verifica l'efficacia delle azioni formative verso l'utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	durata media sospensione domande/denunce al RI (incluse domande artigiane) è pari a 7,9 gg. Pratiche che subiscono una sospensione 26,22% . Tempo medio sospensione in diminuzione: 2,1%.	Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).	Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).	Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					Tempo medio di sospensione camerale delle pratiche pari a 9,4	Tempo medio di sospensione camerale delle pratiche pari a 2,1	Tempo medio di sospensione camerale delle pratiche pari a 2,4

Indicatore	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza						
Cosa misura	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente		---	---	Realizzazione di iniziative di informazione assistita per l'utenza del Registro delle Imprese allo scopo di agevolare l'assolvimento di adempimenti semplici/ricorrenti.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					---	---	100%

Obiettivo	Titolo	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO (PROGETTO 2B0101)				
	Descrizione	<p>Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerale.</p> <p>In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le camere di commercio è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agenzia per l'Italia digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita.</p> <p>In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le pubbliche amministrazioni, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agenzia per l'Italia Digitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico.</p> <p>Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte".</p> <p>Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.</p>				
	Arco temporale	Annuale				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato				
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 14.000,00	oneri correnti	€ 10.077,00	investimenti
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 23.000,00	oneri correnti	€ 10.069,00	investimenti	€ 0,00

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec						
Cosa misura	Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec,						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzate azioni di promozione	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; monitoraggio dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID.	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID/altre forme di accesso e sottoscrizione digitale.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.						
Cosa misura	Capacità di sviluppare, da un lato la qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra di ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	proseguono le attività creazione di sinergie con altri enti	Attuazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per la realizzazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza	Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni	Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio						
Cosa misura	qualità dei dati del Registro imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Progettazione ed attuazione azioni di promozione	Monitoraggio della qualità dei servizi: affinamento dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio	Monitoraggio qualità servizi: ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento.	Azioni di promozione degli output del Registro delle Imprese (ad es., cassetto digitale dell'imprenditore)
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)					
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 304.000,00	oneri correnti	€ 270.398,00	investimenti	€ 0,00	
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 302.905,00	oneri correnti	€ 270.335,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							
Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso						
Cosa misura	Capacità di gestione del PTL						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Regolare funzionamento del complesso	progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%
Indicatore	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.						
Cosa misura	Capacità di favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La Camera e Lucca In Tec attivano sul territorio processi di innovazione, sostegno alle start up e servizi finalizzati alla diffusione della cultura dell'innovazione.	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%
Indicatore	Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.						
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%
Indicatore	Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.						
Cosa misura	Capacità di attivare percorsi di integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, di qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e di orientamento professionale.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'azione camerale su questo tema è fortemente in crescita	Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

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

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)					
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 135.000,00	oneri correnti	€ 390.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 137.000,00	oneri correnti	€ 375.000,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.

Cosa misura Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Nell'ambito di Lubec 2019 la Camera ha partecipato, con il Polo tecnologico Lucchese, a Createch (maratona di creatività); con il MuSA ha coordinato 1. Sicily histories 2. VEDI 3. Valorizzare siti culturali outdoor con la Mixed Reality realizzato "Il Desco 2019".	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.	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.	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.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore Fondazione Puccini - gestione

Cosa misura Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	I risultati ottenuti presentano un andamento crescente nel corso degli anni	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

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

Cosa misura Capacità di promuovere un'identità territoriale

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il programma di attività è regolarmente svolto	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

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

Cosa misura Capacità di promuovere un'identità territoriale

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Le attività di marketing e turismo si esprimono attraverso la consueta sinergia con Lucca Promos. Il programma di attività definito dalla Giunta è in corso di realizzazione	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

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

Obiettivo	Titolo	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE (PROGETTO 3B0101 - 3B0102)					
	Descrizione	A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Segretario generale					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale						
Cosa misura	Capacità di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti normativi/organizzativi						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa della realizzazione del processo di accorpamento con altre Camere	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					---	---	---

Indicatore	Indagini di customer satisfaction						
Cosa misura	Capacità di ascolto						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	svolte indagini settoriali	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	TRASPARENZA. (PROGETTO 3D0101)					
	Descrizione	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità. In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Responsabile trasparenza e anticorruzione					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere di Commercio						
Cosa misura	Attuazione adempimenti per la trasparenza e anticorruzione						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	l'OIV ha attestato il rispetto di tutta la normativa sul tema	Revisione Carta dei servizi	Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.	Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere oggetto di accorpamento.
					Risultato anno 2018	Risultato anno 2019	Risultato anno 2020
					100%	100%	100%

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

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

Obiettivo	Titolo	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.					
	Descrizione	Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e avvio al percorso formativo del personale;						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	gestione modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e quello delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Contenimento del costo complessivo del personale del sistema camera						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	Si registra una costante riduzione del costo del personale	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2017-2019 rispetto all'anno 2016, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2017-2019 rispetto all'anno 2016, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2017-2019 rispetto all'anno 2016, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					-3,05%	-7,06%	-10,68%

Indicatore	Riduzione delle spese di funzionamento						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	2019 segna spese in aumento su canoni e consumi per servizi informatici continuativi, oneri postali e di recapito, oneri di facchinaggio; in evidenza anche spese legali e notarili	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					-6,06%	-1,40%	3,06%

Indicatore	Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente		Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					---	---	---

Obiettivo	Titolo	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA. (PROGETTO 3C0102 - 3C0103 - 3C0104 - 3C0105)					
	Descrizione	<p>L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntate a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nell'ambito nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento.</p> <p>La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere.</p> <p>Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazioni, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.</p>					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.135,00	investimenti	€ 95.000,00
Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.135,00	investimenti	€ 2.654,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	monitoraggio costante	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivato il sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato monitoraggio sulle partecipate	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

Indicatore	Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivati tutti gli strumenti al fine di significativi recuperi della riscossione spontanea.	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100,0%

Obiettivo	Titolo	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PROGETTO 3F0101 - 3F0102)					
	Descrizione	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
	Risorse preventivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 4.000,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2019	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 1.952,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.						
Cosa misura	capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento
					Risultato anno 2017	Risultato anno 2018	Risultato anno 2019
					100%	100%	100%

SCHEMA DI RACCORDO TRA IL PIRA E I RISULTATI OPERATIVI ANNUALI

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.	
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.	
INDICATORI STRATEGICI 1B:	RISULTATO
Ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche con riferimento ad un'area corrispondente a quella delle camere in fase di accorpamento.	100%
Attività di studio e di individuazione delle informazioni utili alla definizione delle politiche di intervento e di programmazione del nuovo Ente camerale a seguito accorpamento.	100%
PROGETTO 1B0101:	
Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 813,34
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Revisione e aggiornamento all'anno 2018 dei contenuti delle pubblicazioni "Indicatori statistici della provincia di Lucca" e "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca", con un ampliamento dell'analisi alle aree limitrofe.	100%
Predisposizione delle parti di competenza dei documenti di programmazione dell'ente con particolare riferimento al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e al Piano delle Performance, secondo quanto raccomandato dall'ANAC nel PNA (nov. 2018) per assicurare maggiore coerenza tra i documenti, e all'aggiornamento della Relazione Previsionale e Programmatica e della Relazione sulla Performance.	100%
Sviluppo e valorizzazione del progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo mediante l'inserimento di n.2 nuove imprese.	100%
Realizzazione di un incontro tra imprenditori aderenti al progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo e un Istituto Scolastico del comprensorio lucchese, secondo il progetto approvato dall'Ufficio Scolastico provinciale nel corso del 2018.	Evento organizzato il 19/3/2019 presso il polo ITIS "Fermi-Giorgi" di Lucca.
Collaborazione con la P.O. per la realizzazione del progetto "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo" e predisposizione di una relazione finale sulle attività svolte.	100%
Realizzazione, elaborazione e analisi dei risultati dell'indagine di monitoraggio sul comparto manifatturiero provinciale nell'anno 2018 e nel primo semestre 2019.	100%
Strutturazione sul sito istituzionale della Camera di Commercio della sezione dedicata alla diffusione della produzione statistica dell'Ufficio. Redazione di un report finale sulle attività svolte.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2C (quota parte):	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE (progetti 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)	
INDICATORI STRATEGICI 2C:	RISULTATO
Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	100%
Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%
Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%
Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso di definizione
PROGETTO 2C0101:	
Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 55.000,00
ONERI	€ 50.797,84
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese, anche nell'ambito del progetto retic, per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 8 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.) da svolgersi al Polo e, su richiesta, in altre sedi interessate.	realizzati 10 percorsi formativi 100%
Presentazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente entro marzo.	100%
PROGETTO 2C0104:	
Innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 65.000,00
ONERI	€ 135.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici con realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa, come da cronoprogramma della stazione appaltante.	in corso
Collaborazione, tra Polo Tecnologico Lucchese e Camera di Commercio, anche nell'ambito del progetto Retic, per il sostegno all'innovazione: organizzazione di almeno 8 eventi in totale (percorsi di job creation, seminari, business matching etc.) da svolgersi al Polo e, su richiesta, in altre sedi interessate.	progetto concluso entro i termini 100%
Ultimazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero nel rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	8
Presentazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: entro aprile.	100%

PROGETTO 2C0105:	
Orientamento al lavoro e alle professioni	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 16.906,00
ONERI	€ 16.906,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Gestione e rendicontazione del progetto secondo modalità e tempistiche stabilite a livello nazionale, subordinatamente al verificarsi dei requisiti che consentano l'avvio dello stesso.	100%
PROGETTO 2C0108:	
Punto Impresa Digitale (D.A. 20%)	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 364.754,24
ONERI	€ 327.137,35
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto PID sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%
Predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari sui temi I4.0: almeno 5 eventi, da svolgersi presso il Polo Tecnologico Lucchese.	realizzati n. 10 eventi 100%
PID - Realizzazione di assessment digitali tramite questionari somministrati per filiera: cartario, nautico, turismo, commercio e servizi: almeno 70.	somministrati n. 153 questionari 100%
PID - Bando voucher per le imprese: revisione e definizione regolamento entro febbraio, per la successiva approvazione in Giunta/Consiglio.	100%
PID - Presentazione 2 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta, al 30 giugno e al 31 dicembre.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
INDICATORI STRATEGICI 2D:	RISULTATO
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	100%
PROGETTO 2D0101:	
L'impresa nell'europa: crescita e competitività	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 1.625,28
ONERI	€ 488,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: organizzazione in collaborazione con Navigo sardegna, di un evento di matching durante Yare.	evento organizzato durante il Versiliayachtingrendezvous a Viareggio 100%
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: organizzazione Comitato di Pilotaggio e Conferenza finale entro scadenza progetto.	100%
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: chiusura e rendicontazione attività.	100%
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: organizzazione di almeno 2 incontri di confronto.	100%
	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2E (quota parte):	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (progetti 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	RISULTATO
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.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.	100%
PROGETTO 2E0101:	
Preparazione ai mercati internazionali e valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 108.356,03
ONERI	€ 106.783,90
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Internazionalizzazione: organizzazione di almeno 4 eventi (corsi, seminari) su temi di interesse delle imprese del territorio.	7 eventi organizzati
Internazionalizzazione: avvio di un servizio all'utenza di consulenza specialistica professionale, nelle materie doganale, trasporti e/o contrattualistica. Stipula di almeno una convenzione con studio professionale.	100%
Desco - Presentazione proposta progettuale: entro gennaio alla FCRLU entro febbraio alla Giunta	25-gen
Desco - Redazione bozze Regolamento di partecipazione, Regolamento eventi, Regolamento sponsor, tariffario, entro marzo 2019.	06-mar
Desco - Raggiungimento standard quantitativi e qualitativi del 2018, in termini di numero imprese espositrici e numero spazi venduti.	100%
MuSA e Desco - Progettazione e gestione di eventi didattici diretti agli istituti scolastici del territorio e di percorsi di ASL, in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale: realizzazione di almeno 3 eventi/percorsi e coinvolgimento di almeno n. 150 ragazzi.	100%
MuSA - Realizzazione di almeno 5 eventi per animazione della struttura.	100%
MuSA - Lavori di straordinaria manutenzione: conclusione dei lavori ed inaugurazione "new look" della struttura entro maggio.	lavori terminati fine mese di maggio inaugurazione 7 giugno

PROGETTO 2E0103:	
Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - MuSA (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 45.000,00
ONERI	€ 90.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
MuSA - Realizzazione di almeno 5 eventi.	marzo
(PP) MuSA - Avvio e/o prosecuzione della collaborazione con uno o più enti/organismi del territorio.	100%
Lavori di straordinaria manutenzione: gestione della gara secondo il Codice dei Contratti, nel rispetto delle tempistiche e delle modalità operative. Aggiudicazione dei lavori entro il mese di gennaio e conclusione entro il mese di maggio.	lavori aggiudicati con Atto n. 3 del 7 gennaio 2019 e sono terminati il 27 maggio
Lavori di straordinaria manutenzione: conclusione dei lavori ed inaugurazione "new look" della struttura entro maggio.	inaugurazione 7 giugno
PROGETTO 2E0104:	
Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo - Fondazione Puccini (Art. 1, comma 1, lettera b, punto 2), lettera d e lettera d-bis)	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 15.000,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	100%
PROGETTO 2E0106:	
Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (D.A. 20%)	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 151.452,61
ONERI	€ 140.846,60
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto C&T sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%
Prosecuzione attività: presentazione 2 report con indicazione dettagliata attività svolta, da presentare alla Giunta, al 30 giugno e al 31 dicembre.	2 report nei termini
Accordi siglati per la collaborazione istituzionale nel settore turistico culturale (almeno 2)	100%
Numero di iniziative/eventi realizzati nell'ambito della promozione turistica e/o culturale, compreso il Desco (almeno 1)	Il Desco 2019
Numero di eventi collaterali programmati e realizzati nell'ambito delle iniziative di cui al precedente indicatore 4) (almeno 10)	nell'ambito della manifestazione "Il Desco" sono stati realizzati 63 eventi che hanno registrato oltre 2000 partecipanti

OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
INDICATORI STRATEGICI 3E:	RISULTATO
definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione	100%
PROGETTO 3E0101:	
Comunicazione e la sua strategia	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 10.891,89
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
80 primopiano/news/eventi/scadenario su sito web CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerali/news 100 post su pagina social CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerali/eventicamerale/ news/scadene/informative - entro dicembre	SITO web CCIAA: Primopiano 40 News 93 Eventi/scadenario 111 PAGINA SOCIAL-Post 465 Il Desco - Post 406 Campagne CRM: 24
predisposizione proposta di Social Media Policy camerale e per il Desco da sottoporre al Dirigente entro marzo	100%
Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos pubblicazione di almeno 80 (articoli web + aggiornamenti pagine web del sito + post sui social + comunicati stampa	148 post sulle pagine social + 215 aggiornamenti sito di cui 107 articoli nella sezione
Coordinamento e cura comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 150 uscite (notizie pubblicate sul sito web + post sulla pagina social + promozione eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa + Comunicati stampa)	Agg. Sito web: 39 x 3 lingue =>Tot 115 pagina social PucciniMuseum post 405 Comunicati stampa: 18 Campagne CRM: 8
Campagna The lands of Giacomo Puccini - Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2019. Nuova cartellonistica per la promozione del brand puccini lands presso l'aeroporto di Pisa.	100%
Presentazione progetto di rivisitazione sito web luccaterre.it entro il 31 marzo e lancio entro ottobre 2019	10000%
Proposta di piano di comunicazione de Il Desco 2019 e proposta di azioni di comarketing da attivare per Il Desco 2019 entro gennaio	31-gen
Coordinamento per la redazione e presentazione dei progetti alla FCRLU sul band The lands of Giacomo Puccini: presentazione entro le scadenze del bando per The lands of Giacomo Puccini, e rendicontazione dello stesso entro la scadenza prevista.	100%

MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	
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.	
INDICATORI STRATEGICI 1D:	RISULTATO
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	100% n. 2 campagne promozionali di cui 1 in ambito diverso
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	gradimento complessivo servizio Organismo mediazione 4.81 giudizio complessivo attività mediatore 4,94
PROGETTO 1D0101:	
Diffusione degli strumenti ADR	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 63.736,44
ONERI	€ 28.208,93
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Almeno due iniziative promozionali del servizio di mediazione e conciliazione entro dicembre (es. campagne CRM, FB, sito web, newsletter, eventi).	100%
Almeno 9 ore di formazione per mediatori (es. in materia condominiale)	realizzato un corso di aggiornamento per mediatori di 9 ore di durata, con n. 30 partecipanti.
Archivio elettronico GEDOC: digitalizzazione ed inserimento di tutti i documenti prodotti nell'ambito delle procedure di mediazione; miglioramento della descrizione dei documenti protocollati in entrata tramite coordinamento con il collega addetto ed eventuale integrazione della descrizione a cura dell'Ufficio (relazione finale)	100%
Sperimentazione nei primi sei mesi dell'anno di una nuova modalità di distribuzione e di raccolta delle schede di gradimento: predisposizione nelle sale d'aspetto utilizzate dagli utenti durante gli incontri di mediazione di un punto di distribuzione delle schede di gradimento del servizio, che dovranno essere compilate dall'utenza alla conclusione delle procedure e raccolte in modalità anonima. In caso di riscontro positivo circa la nuova modalità, verrà assunta come definitiva; in caso contrario, si tornerà alle modalità precedenti (relazione a metà anno).	100%
Integrazione dell'elenco dei mediatori dell'Organismo di mediazione della CCIAA di Lucca con i mediatori tecnici iscritti nell'elenco della CCIAA di Pisa (verifica disponibilità e requisiti entro febbraio; invio della richiesta al Ministero della giustizia da parte dell'ufficio entro marzo)	100%
Verifica della possibilità di iscrizione della Camera di commercio di Lucca nell'elenco degli organismi di formazione tenuto dal Ministero della giustizia ai sensi del DM 180/2010 (relazione finale)	L'iscrizione della camera di Lucca nell'elenco degli enti di formazione è stata formalizzata con PDG del Ministero della giustizia in data 14/10/2019.

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.).	
INDICATORI STRATEGICI 1E:	RISULTATO
Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	Il Piano annuale settembre 19 - settembre 20 è in corso
Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	100%
PROGETTO 1E0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 8.486,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Revisione delle pagine web del sito camerale relative alla Proprietà Industriale al fine di migliorare l'informazione sia per gli studenti, in ambito alternanza scuola lavoro, che per il mondo delle imprese e dei consumatori, entro il 30 giugno 2019. Report entro il 31 Luglio.	revisione conclusa il 18 giugno Report 22 luglio.
Predisposizione di una guida sia per il deposito telematico che per il deposito cartaceo presso la CCIAA entro il 30 giugno ed eventuale revisione entro dicembre, da pubblicare sul sito.	100%
Monitoraggio delle azioni 2018 con la rendicontazione da presentare a UN.	100%
10 Azioni di sorveglianza rivolta agli strumenti di pesatura con particolare attenzione a quelli ad alta portata;	28 azioni
Passaggio delle consegne all'ufficio da parte del Funzionario responsabile entro il 30 settembre 2019, con report finale.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
INDICATORI STRATEGICI 1F:	RISULTATO
Iniziative per la diffusione della conoscenza in materia di crisi d'impresa.	100%
PROGETTO 1F0101:	
Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e confronto con le altre Camere in materia di sanzioni amministrative	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Verifica delle posizioni cartacee (dal numero 2240 al numero 3090) relative almeno ai primi 3 anni (2005-2008) disponibili nell'archivio corrente al piano dell'ufficio al fine di procedere alla definizione, anche su applicativo Prosa, delle posizioni che sono state annullate con d.l. 119/2018 o per le quali si è chiuso il fallimento laddove l'ufficio aveva presentato istanza di insinuazione; verifica delle partite pagate relative al ruolo 2018 e al ruolo 2017 e definizione delle relative posizioni: Report finale sulle attività realizzate.	report
Passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito delle posizioni definite relative all'anno 2018 e di almeno altre 300 posizioni relative ai primi 3 anni disponibili nell'archivio corrente al piano dell'ufficio.	100%
Proposta al dirigente sulle modalità di gestione delle posizioni relative a società fallite nonché sulle modalità di gestione delle posizioni mandate a ruolo entro dicembre	settembre
Coinvolgimento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria nella gestione di almeno due procedimenti di cui alla L. 689/1981, da avviare a seguito di verbale di organo accertatore esterno, per tipologie che richiedono particolare approfondimento – Report.	100%
Realizzazione di un evento sulla crisi d'impresa.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
INDICATORI STRATEGICI 2A:	RISULTATO
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	tempo medio di lavorazione delle pratiche 3,9 gg
Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).	100%
Realizzazione di iniziative di informazione assistita per l'utenza del Registro delle Imprese allo scopo di agevolare l'assolvimento di adempimenti semplici/ricorrenti.	100%
PROGETTO 2A0101:	
Miglioramento del servizio all'utenza	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2020)	4,2 gg
Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione da Monitoraggio - pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2019 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2018 deve essere nullo; - al 31/12/2019 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2019 deve essere nullo.	100%
Relazione in cui si dia evidenza delle azioni degli uffici per conseguire obiettivi di efficacia e tempestività per l'adeguamento a novità normative o procedurali . Adeguamento da realizzarsi entro 1 mese dalla entrata in vigore della norma ovvero dall' input formale del dirigente che rappresenta l'esigenza di riorganizzazione	100%
Realizzazione 2 corsi per utenza in tema di predisposizione ed invio alla CCIAA di bilanci di esercizio	effettuati i seminari il 6 maggio a Viareggio ed il 10 maggio a Lucca
Proposta operativa per promozione attività ufficio AQI 28/02 ; realizzazione entro novembre	100%
Realizzazione di una iniziativa di sensibilizzazione per promuovere le nuove procedure per la conferma dei requisiti di start up entro novembre	100%
Realizzazione n. 2 azioni per la promozione del certificato di origine telematico (realizzazione di un seminario formativo e di una azione promozionale della procedura telematica).	100%
Proposta operativa che individui una razionalizzazione attività per ottimizzazione risorse entro febbraio (la proposta deve evidenziare eventuali ulteriori compiti attribuiti/attribuibili al personale ovvero le risorse recuperate / recuperabili a seguito della prevista riorganizzazione).	100

OBIETTIVO STRATEGICO 2B :	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
INDICATORI STRATEGICI 2B:	RISULTATO
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID/altre forme di accesso e sottoscrizione digitale.	100%
Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni.	100%
Azioni di promozione degli output del Registro delle Imprese (ad es., cassetto digitale dell'imprenditore)	100%
PROGETTO 2B0101:	
Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 23.000,00
ONERI	€ 10.069,31
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Almeno 1 azione di formazione per gli addetti per successiva promozione di strumenti digitali presso le imprese .	100%
Almeno 2 azioni per la promozione di strumenti digitali presso le imprese.	iniziate realizzate: Lucca 6/2 (fattura elettronica), 6/3 (libri digitali) e 10/4 (sistemi digitali offerti dal sistema camerale alle imprese) + in contemporanea giornate aperte per identità digitale. Polo tecnologia open days 5,6 e 7 giugno. Viareggio 6/6 e Lucca 10/6 in occasione del corso Certificati di Origine on line, apertura cassetto digitale e SPID. - CRM per promuovere le identità digitali e il cassetto dell'impresa.
Definizione procedura operativa per la gestione dello sportello assistito per la verifica dinamica degli ARC entro marzo	29-mar
Data la lista delle pec revocate su posizioni attive al 16/01/2019 questa deve essere gestita per almeno 800 posizioni (eliminazione dall'archivio o sostituzione pec)	100%
Almeno 1 azione di promozione di strumenti di interconnessione piattaforme digitali delle PA	100%
Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione .	104 posizioni
Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	22 posizioni
Definizione procedura operativa per gestione istruttoria, evasione e controllo delle pratiche di verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio entro marzo	20-mar
Definizione di tutte le pratiche (evasione o rifiuto) verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio arrivate entro il 30 novembre	100%

Definizione di tutte le pratiche (evasione o rifiuto) verifica dinamica degli agenti e rappresentanti	
FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE (progetto 2C0107)	
INDICATORI STRATEGICI 2C (quota parte):	RISULTATO
Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	100%
Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%
Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%
Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso di definizione
PROGETTO 2C0107:	
Alternanza scuola lavoro (D.A.20%)	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 302.905,24
ONERI	€ 270.335,35
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
(PP) Monitoraggio RASL: attività di promozione e sensibilizzazione sul RASL da concordare con Ufficio Scolastico Territoriale, per supporto al matching impresa-scuola. Risposta alle richieste di matching entro 20 giorni dalla formalizzazione della richiesta stessa.	100%
(PP) Progetti di sistema: l'Alternanza è servita, Impresa in azione, Fare Impresa: un gioco da ragazzi, La scuola in CdC, ASL all'estero, Premio storie di alternanza. Avvio e gestione attività di competenza, entro i termini indicati o concordati per ciascun progetto oppure entro 20 giorni dalla data della richiesta.	100%
MuSA e Desco - Progettazione e gestione di eventi didattici diretti alle scuole del territorio e di percorsi di ASL, in collaborazione con l'Ufficio Promozione interna ed estera: realizzazione di almeno 3 eventi/percorsi e coinvolgimento di almeno n. 150 ragazzi.	100%
(PP) Progetti di sistema: l'Alternanza è servita, Impresa in azione, Fare Impresa: un gioco da ragazzi, La scuola in CdC, ASL all'estero, Premio storie di alternanza: coinvolgimento di almeno n. 7 scuole secondarie superiori e n. 500 ragazzi, in totale.	realizzati i seguenti Progetti di sistema: Fare impresa un gioco da ragazzi, Premio Storie di Alternanza, l'Alternanza è servita, Impresa in azione .E' stato inoltre realizzato il nuovo progetto di sistema "Maria Luisa di Borbone". Coinvolgimento in totale di n. 9 scuole secondarie superiori e n. 1002 ragazzi.
Bando voucher per le imprese: revisione e definizione regolamento entro febbraio, per la successiva approvazione in Giunta/Consiglio.	100%
Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto ASL sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%
Prosecuzione attività ASL 2019: Presentazione 2 report, da presentare alla Giunta, al 30 giugno e al 31 dicembre.	100%

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	RISULTATO
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.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo: realizzazione delle azioni programmate.	100%
PROGETTO 2E0102:	
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 175.000,00
ONERI	€ 415.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	100%
Conclusione della Campagna di promozione 2018 e partenza della campagna 2019	100%

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 002:	
Indirizzo politico	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B :	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
INDICATORI STRATEGICI 3B:	RISULTATO
revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	Rinviato a causa dello slittamento dei tempi dovuto al
realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	100%
PROGETTO 3B0101:	
Ciclo di gestione della performance	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale	Attualmente il processo di accorpamento è sospeso in attesa della decisione della Corte Costituzionale circa il ricorso presentato dalla CCIAA di Massa Carrara discusso dal TAR Lazio nel mese di aprile e poi rinviato alla Corte.
Analisi delle Linee Guida di Unioncamere sul SMVP e predisposizione proposta di aggiornamento del documento per la parte generale e la performance organizzativa da inviare all'OIV entro marzo.	marzo
Predisposizione proposta di aggiornamento SMVP alla Giunta entro settembre previo aggiornamento del sistema di valutazione performance individuale predisposto in collaborazione con ufficio Personale e OIV	24-set
Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione al gruppo di lavoro tra le tre CCIAA	edi indicatore 1a
Presentazione al SG di una proposta di riorganizzazione dell'ufficio entro marzo	11-apr
Invio dati e documenti per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti.	100%
PROGETTO 3B0102:	
Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
Trasparenza e anticorruzione	
INDICATORI STRATEGICI 3D:	RISULTATO
Verifica degli strumenti previsti dalla normativa o da atti amministrativi interni relativi al controllo degli adempimenti per la trasparenza e anticorruzione con riferimento alle Camere oggetto di accorpamento.	sospeso
PROGETTO 3D0101:	
Trasparenza e anticorruzione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione sia per la CCIAA che per le controllate.	100%
Revisione della carta dei servizi.	100%
Elaborazione di un documento guida in materia di whistleblowing.	100%

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche	
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
Riorganizzazione dell'Ente.	
INDICATORI STRATEGICI 3A:	RISULTATO
Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	100%
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2017-2019 rispetto all'anno 2016, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	2016: 3.664.142,24 2017: 3.552.460,39 - 3.05% 2018: 3.405.605,76 - 7.06% 2019: 3.272.845,34 - 10.68%
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	3,60%
Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camere di Commercio della Toscana	Rinviato a causa dello slittamento dei tempi dovuto al
PROGETTO 3A0102:	
Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Predisposizione del materiale di confronto e partecipazione attiva gruppo di lavoro tra le tre Camere di Commercio: report finale.	100%
Presentazione ipotesi riorganizzazione attività dell'ufficio entro febbraio – Avvio del nuovo programma gestione presenze entro dicembre	26-feb
Predisposizione piattaforma contratto decentrato integrativo entro aprile	30-apr
Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale	100%
Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura dei processi, rilevazione legge 104/92 (report finale con dettaglio tipologie)	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
INDICATORI STRATEGICI 3C:	RISULTATO
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%
Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%
Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	100%
PROGETTO 3C0102:	
Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	Nel corso del 2019 non ci sono stati ulteriori contatti fra le Camere oggetto del futuro accorpamento
Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	100%
CON 2.0 - gestione attività di competenza: realizzazione e relativo report	report
SIOPE + dall'1/1/2019: realizzazione e relativo report sulle attività svolte	100%
Rispetto tempistiche procedure trasversali significative: a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Gestione attività per realizzazione Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente nell'ambito dei termini di legge; c) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2018 d) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2018, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo e) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili f) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2019 g) trasmissione dei conti Giudiziali 2018 alla Corte dei Conti nei termini di legge	100%

PROGETTO 3C0103:	
Razionalizzazione contratti ed attività	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 2.135,00
INVESTIMENTI	€ 2.654,35
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	sospeso
Proposta programmazione procedure, per fasi e scadenza, dei contratti che scadranno nell'anno 2019: entro febbraio	febbraio
Consequente gestione delle procedure inerenti i contratti in scadenza nell'anno 2019: realizzazione	100%
Stipula convenzione con il Comune ovvero individuazione di soluzioni alternative: entro aprile	100%
Progettazione e avvio lavori Sala Fanucchi: entro il 30 novembre 2019	progettazione completata. Lavori nonn avviati per dubbi e ripensamenti circa il rivestimento da utilizzare e le scelte tecniche strettamente connesse alla impermeabilizzazione
Gestione lavori imprevisi o decisi in corso 2019: realizzazione e relativo report sulle attività svolte	100%
Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	100%
ECON2.0 - gestione attività di competenza: realizzazione e relativo report	100
Realizzazione secondo tempi individuati con Ufficio Segreteria e Protocollo	100
Report numerico annuale: - N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali). Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati); - N. Durc rilasciati per conto degli altri uffici; - Esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	100%

PROGETTO 3C0104:	
Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Partecipazione all'attività formativa su nuovo programma di contabilità: realizzazione	100%
CON 2.0 - gestione attività di competenza: realizzazione e relativo report	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
PROGETTO 3C0105:	
Presidio continuo alla gestione della riscossione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Realizzazione e report su attività di confronto gestite nell'anno	100%
Realizzazione nei termini rispettivamente di: Secondo sollecito annualità 2018: entro febbraio 2019; Terzo sollecito annualità 2018: entro i termini di scadenza del ravvedimento;	100%
Azioni definitive sollecito annualità 2017: entro 10 ottobre 2019	
Emanazione ruolo annualità 2017: entro dicembre 2019	100%
Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2018/2019 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2018 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail (3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta) - Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti – Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Agenzia Italia Riscossione	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
INDICATORI STRATEGICI 3F (quota parte):	RISULTATO
realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%
PROGETTO 3F0101:	
Miglioramento continuo gestione dei flussi documentali, archivi camerati, sistema informatico anche in attuazione di nuove normative.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 732,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Analisi differenze tra attuale e nuovo titolare: definizione delle misure organizzative da intraprendere entro 3 mesi dal rilascio del nuovo titolare (report)	100%
Applicazione della funzionalità di ricevuta di protocollazione a partire da febbraio 2019 per migliorare i rapporti con l'utenza	100%
Completamento dei procedimenti di scarto autorizzati l'anno precedente con relativa distruzione dei documenti (36 scatoloni dei quali 17 devono essere tritati prima di predisporli per lo smaltimento)	100%
Definizione di una procedura per monitorare i fascicoli in consultazione entro maggio e sua sperimentazione entro settembre.	100%
Definizione di una procedura per lo smaltimento dei fascicoli da riordinare entro settembre e sua applicazione entro dicembre	100%
PROGETTO 3F0102:	
Attuazione della normativa sulla privacy e svolgimento attività di competenza per la riforma delle Camere di Commercio	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 1.220,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Organizzazione di uno o più incontri con i colleghi per illustrare le principali applicazioni di Sicraweb a supporto della loro azione (schemi, modulo omissis, ecc)	100%
Individuazione ed applicazione di una o più misure tecniche - organizzative per rendere l'utilizzo di SicraWeb conforme alla nuova normativa sulla privacy entro settembre	100%
Attuazione degli adempimenti del Testo Unico Partecipate secondo le tempistiche e le modalità previste dalla normativa e dalle linee guida per la sua attuazione	100%
Fruizione di almeno 8 ore di formazione da parte dei funzionari dell'ufficio su una o più delle seguenti tematiche: problem solving, time management, comunicazione efficace, competenze digitali per la pa, entro ottobre	100%
Supporto agli organi, alle associazioni di categoria, al Commissario ad Acta, al Segretario Generale nel processo di riforma delle Camere di Commercio. Report entro dicembre 2019	100%