RISULTATI 2019
SEGRETARIO GENERALE

OBIETTIVO 1: GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA.
ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE.

AZIONE 1: Monitoraggio dei livelli di servizio che l'Amministrazione intende garantire all'utenza (definiti con gli standard di qualità nella Carta dei servizi camerale e con i tempi dichiarati nei procedimenti/procedure selezionati dall'Ente), affinché non si discostino da quelli individuati.

INDICATORE 1): Rilevazione risultati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi/procedimenti-procedure individuati: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato

RISULTATO: realizzato.
Nel corso dell'anno sono stati monitorati gli standard di qualità dei servizi definiti nella Carta dei servizi. Il risultato conseguito a fine anno è pari al 100% (allegato n. 1).
Per il 2019 si è proceduto ad un aggiornamento dell'elenco delle procedure da monitorare. Sono state individuate n. 6 procedure/procedimenti ritenuti essenziali per l'Ente, tutte a valenza trasversale tra le Aree. Rispetto a questi procedimenti sono state definite le performance annuali da raggiungere e monitorare. La rilevazione dei risultati ha evidenziato complessivamente una percentuale di raggiungimento pari al 90% (allegato n. 2).

AZIONE 2: Progetti di rilevazione dati: Come ogni anno avranno luogo le rilevazioni dell'Osservatorio nazionale strutture e servizi, Pareto, Osservatorio bilanci ecc… Di rilievo l'attenzione richiesta all'intera struttura nel fornire i dati che verranno utilizzati per il processo di accorpamento.

INDICATORE 2): Elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati;

RISULTATO: realizzato.
Nel corso dell'anno si sono svolte numerose indagini (Mappatura processi nazionale - Kronos; Osservatorio nazionale strutture e servizi; Osservatorio nazionale bilanci ecc…) e tutte sono state completate nei termini richiesti dai vari soggetti coordinatori grazie al costante e tempestivo impegno dell'intera struttura camerale che viene coinvolta nelle fasi di estrazione dei dati.

AZIONE 3: Trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 33/2013; L. 190/2012; D. Lgs. 97/2016): collaborazione degli uffici con il Responsabile della trasparenza e anticorruzione nell'attuazione degli obblighi normativi in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione.

INDICATORE 3): Relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione redatta dal Responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione;

RISULTATO: realizzato
Sono state svolte tutte le funzioni previste dalla normativa in materia; in sintesi, rinviando per una più ampia illustrazione alla relazione della Responsabile per la trasparenza Dr.ssa Bruni, sono state svolte le seguenti attività:

Coordinamento e supervisione delle attività svolte in materia di trasparenza e anticorruzione dalle due controllate Lucca Promos e Lucca InTec.

1. Relazione annuale sulle misure anticorruzione adottate per il 2018 pubblicata sul sito camerale;
2. Approvazione del Piano Anticorruzione (P.T.P.C.T.);
3. Attestazione O.I.V. (verifica dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione per l'anno 2018). L' Attestazione dell' O.I.V. sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 marzo 2019 è stata effettuata secondo i criteri e i termini indicati dalla delibera Anac n. 141/2018. L'attestazione è stata eseguita dall'OIV senza rilievi critici.
4. Formazione: l'attività formativa, nel corso del 2019 è stata prevalentemente di carattere specialistico ed ha avuto ad oggetto uno dei settori di specifica competenza delle Cciaa potenzialmente più soggetto a fenomeni corruttivi, ossia la metrologia legale. Il corso di "Formazione specialistica obbligatoria anticorruzione per Responsabile ufficio metrologia legale", a cura dell'Istituto Tagliacarne di Roma, ha coinvolto tutti gli addetti del servizio (4/11/2019). Inoltre, dirigenti, posizioni organizzative e responsabili di uffici hanno partecipato al corso organizzato dall'Unione nazionale delle Camere di commercio avente ad oggetto "La corretta redazione degli atti amministrativi della CCIAA dopo la normativa anticorruzione e i recenti provvedimenti su trasparenza e privacy".
5. Monitoraggi periodici sui dati pubblicati;
6. Giornata della trasparenza. La giornata si è svolta il 10 luglio in occasione della riunione del Consiglio camerale e della presentazione del Piano e della Relazione sulle performance agli stakeholder a cura del Responsabile per la trasparenza.
7. Revisione della Carta dei servizi (approvata dalla Giunta camerale con delibera n. 82 del 19/12/2019) e Disciplina del cd. Whistleblowing 1.
8. Adempimenti in materia di antiriciclaggio: valutazione della vulnerabilita' dell'ente, valutazione del rischio camerale ed adempimenti conseguenti (determinazione dirigenziale n. 372 del 17/10/2019.

AZIONE 4: Compliance normativa in materia di privacy: a maggio 2018 è entrato pienamente in vigore il regolamento 679/2016 sulla privacy noto come GDPR ed a settembre è stato modificato il Codice della Privacy per adeguarlo alla nuova normativa europea, pertanto il quadro di riferimento entro cui operare è completo. Uno dei principi

chiave del GDPR è l'accountability ovvero ciascun titolare deve esaminare i propri trattamenti, valutarne i rischi ed adottare misure tecniche ed organizzative appropriate per trattare i dati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, finalizzazione, privacy by design e privacy by default. Per adempiere a tali obblighi è necessario adottare un insieme di misure organizzative che i dipendenti sono tenuti a rispettare.

INDICATORE 4a): Definizione delle misure entro febbraio

RISULTATO: realizzato
Le misure organizzative sono state definite nel febbraio 2019 ed adottate con Ods del maggio 2019

INDICATORE 4b) Presentazione delle misure organizzative entro marzo

RISULTATO: realizzato
Le misure organizzative sono state presentate a PO e capi ufficio il 18 marzo

INDICATORE 4c) Verifiche trimestrali sulla prima applicazione delle misure organizzative per quanto riguarda le informative, l'acquisizione del consenso, la custodia del cartaceo, la gestione del pc e delle credenziali.

RISULTATO: realizzato
E' stato svolto l'aggiornamento di tutte le informative e monitorato trimestralmente i risultati.
Per quanto riguarda la custodia del cartaceo, gli uffici si sono organizzati nel migliore dei modi: alcuni hanno armadi chiusi a chiave, altri chiudono l'ufficio.
Per la gestione del pc è stato inserito il blocco automatico dei pc e il cambio forzato delle credenziali.

OBIETTIVO 2: LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE

AZIONE 1: Nel mese di novembre 2016 con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto Legislativo n. 219/2016, si è completato il quadro normativo che ha sancito la revisione del sistema camerale italiano. Con il Decreto del MISE 8/08/2017 "Rideterminazione circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove Camere di commercio e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale" la Camera di Lucca viene accorpata con quelle di Massa Carrara e di Pisa, nella CCIAA della Toscana Nord-Ovest, la cui procedura di costituzione è stata avviata nel gennaio 2018. In data 30 aprile, il TAR Lazio, chiamato a giudicare i ricorsi presentati da alcune Camere di Commercio, tra le quali c'è anche la Camera di Commercio di Massa Carrara, ha riconosciuto fondati dubbi di costituzionalità della legge di riordino delle Camere di Commercio, rinviando l'esame della questione alla Corte Costituzionale. Pertanto, nel 2019 si dovrà dedicare attenzione all'attuazione delle previsioni normative che disciplinano le modalità per la costituzione del nuovo ente con particolare riferimento alle necessarie attività propedeutiche.
Avvio delle attività di armonizzazione delle funzioni, dei procedimenti e dei regolamenti con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per uniformare il più possibile i vari aspetti operativi e gestionali.

INDICATORE N. 1): Attiva partecipazione dell'intera struttura a tutte le azioni utili ai fini del percorso di accorpamento: partecipazione ad incontri con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per la definizione di un percorso tendente ad uniformare attività, procedimenti, aspetti organizzativi e gestionali: report finale del Segretario generale

RISULTATO: sospeso
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.

AZIONE 2: Al fine di supportare il processo di attuazione della riforma, Unioncamere ha previsto una strategia di accompagnamento al sistema camerale articolata in un insieme integrato di attività progettuali che vanno dalla ricognizione e mappatura dei profili professionali (attuali ed in divenire) alla realizzazione di un estensivo piano di sviluppo, potenziamento e consolidamento delle competenze delle risorse umane del Sistema camerale.
Assunto alla base di tale progetto è la valorizzazione del capitale umano sia attraverso un'azione formativa intensiva e sistematica, sia mediante l'attivazione di Community professionali per la condivisione e lo scambio delle conoscenze e per favorire il necessario collante tra le diverse componenti del sistema, fattore critico di successo per implementare il "nuovo modello" di Sistema camerale delineato dalla Riforma.
Negli ultimi mesi del 2017 hanno preso avvio i percorsi formativi (da 40 a 80 ore ciascuno, con obbligo di frequenza ad almeno il 70% delle ore) per accelerare l'acquisizione delle competenze necessarie all'esercizio delle nuovi funzioni assegnate dalla riforma e, in generale, per facilitare il cambiamento e condividere il rinnovato approccio alle diverse linee di servizio. Percorsi che sono proseguiti nel 2018 e continueranno anche per tutto il 2019.
Oltre all'impegno richiesto a tutto il personale di seguire questa tipologia di corsi molto impegnativa, garantendo la regolare funzionalità degli uffici, si prosegue con la gestione accentrata dell'intero progetto formativo allo scopo di garantire la certificazione delle ore seguite in modalità web conference e/o differita, mantenere i continui rapporti con Unioncamere ed ottenere la certificazione delle competenze acquisite.

INDICATORE N. 2): Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici – report finale elaborato dall'ufficio Personale

RISULTATO: realizzato
Nel corso del 2019 sono state gestite 4 nuove linee formative di Unioncamere alle quali hanno partecipato 9 colleghi per un totale di 304 ore; 3 focus tematici cui hanno preso parte 14 colleghi per un totale di 158 ore.
Sono stati gestiti, inoltre 4 percorsi formativi cui hanno preso parte 10 colleghi e 2 Laboratori per 3 colleghi.

AZIONE 3: Individuazione di misure organizzative e adozione di atti e regolamenti allo scopo di recuperare efficienza e mantenere inalterati i livelli di servizio sia in vista di possibili riduzioni di organico (ad es. per mobilità), sia nell'ottica di effettuare attività preparatorie e propedeutiche all'accorpamento con le Cciaa di MS e PI;

INDICATORE N. 3): Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Relazione sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza.

RISULTATO: realizzato

Nel corso del 2019 c'è stato il pensionamento di 2 unità di categoria D e di 2 unità di categoria C, nonché la fuoriuscita di altre 2 unità di categoria C.
Tenuto conto che nel corso del 2018 e 2017 sono usciti altre 11 unità, l'Ente nell'arco di tre anni ha dovuto fare a meno di ben 17 persone.
Pertanto, con ordine di servizio del dicembre 2019 divenuto operativo a partire dal gennaio 2020, si è reso necessario riorganizzare gli uffici, le procedure e le attività al fine di garantire comunque il mantenimento degli standard lavorativi fino ad oggi raggiunti.
Il personale ha pienamente collaborato in questa operazione di riorganizzazione accollandosi maggiori carichi di lavoro ferma restando la qualità della prestazione svolta.

OBIETTIVO 3: COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 4-5-6 DEL 2019 STABILITI DALLA GIUNTA

AZIONE 1: Assicurare e garantire il conseguimento degli obiettivi programmatici dell'Ente, coinvolgendo nei processi decisionali l'intera struttura direzionale

INDICATORE: Realizzazione del 90% degli obiettivi di Ente n. 3-4-5-6 del 2019 deliberati dalla Giunta

RISULTATO: realizzato
Gli obiettivi sono stati complessivamente realizzati al 99.95% (vedi report riassuntivo - allegato n. 3). Per i dettagli si rinvia all'esame dei report elaborati per ogni singolo progetto in occasione della rilevazione dei risultati di tutta la struttura per l'anno 2019.

OBIETTIVO 4: REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2019 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE.

COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI TOTALITARIE

AZIONE 1: Realizzare una pianificazione operativa per stabilire, in accordo con i diversi responsabili, le scadenze da rispettare per assicurare la realizzazione di tutte le attività programmatiche previste.
Monitorare trimestralmente il budget assegnato rilevandone gli scostamenti e eventualmente intraprendendo azioni correttive

INDICATORE 1): realizzazione del 90% degli obiettivi assegnati ai servizi e uffici dell'Area che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative dell'Area deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2019, il preventivo economico e il budget direzionale.

RISULTATO: realizzato.
I progetti sono stati realizzati al 99.7% nell'Area del Segretario generalee al 99.9% nel Servizio Promozione e sviluppo per le imprese assegnata ad interim al Segretario generale (vedi report dettagliati sugli indicatori dei singoli progetti disponibili presso l'ufficio Personale, Programmazione e controllo) ponendo in essere le seguenti principali attività annuali:

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 camerali 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 Per-Corso, 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 del

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 obbiettivi, 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 perla 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 Per-corso 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'Eurosportello si sono sviluppate nell'ambito del progetto Italia Francia Marittimo - RETIC, nonchè 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'Eurosportello 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 specificamene 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.

OBIETTIVO 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 allenze 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'accurat cmpagna 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: Io 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, Gaulitana 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 Soz**hou** 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 Serprentinform 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 aventi, 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 videoporiezione	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	
F@mu - Famiglie al museo	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 dictembre 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 Il 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, Kazhakistan, 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 l 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:

1- 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
2- CNA " Le Mani dell'eccellenza"
3- Comune di Montecarlo" Il Salotto del Vino e del Verde"
4- Confartigianato "il Pane e..."
5- 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 registrate 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)

OBIETTIVO 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 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.

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), nonchè 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.

AZIONE 2: Coordinamento e supervisione delle attività delle partecipate totalitarie definite nei rispettivi documenti programmatici approvati dalla Giunta.
Controllo sulla corretta attuazione del modello organizzativo delle partecipate totalitarie della Camera.

INDICATORE 2): relazione semestrale alla Giunta sui risultati conseguiti

RISULTATO: realizzato
La Giunta è stata costantemente aggiornata in merito al buon andamento di Lucca Promos e Lucca InTec con i seguenti provvedimenti:
Delibere n. 17 del 14 marzo; n. 53 e n. 55 del 10 luglio; n. 60 del 20 settembre; n. 71 del 2 dicembre; n. 76, 77 e 83 del 19 dicembre.
Comunicazioni n. 14 del 14 marzo; n. 25 e 26 del 25 giugno; n. 35 del 20 settembre e n. 46 del 24 ottobre.

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA - ANNO 2018

	PROCESSO/SERVIZIO	UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (giorni lavorativi)	VALORE RILEVATO (giorni lavorativi)	NOTE	RISULTATO
	3.1 SERVIZI ISTITUZIONALI						
3.1.1	ACCESSO DOCUMENTALE						
	Richiesta di accesso documentale	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	Media 5 gg		100
3.1.2	ACCESSO CIVICO OBBLIGATORIO						
	Richiesta di accesso civico semplice	RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE CORRUZIONE	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	nessuna richiesta		N.C.
3.1.3	ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO						
	Richiesta di accesso civico generalizzato	UFFICI SEGRETERIA E PROTOCOLLO + RELAZIONI ESTERNE	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	nessuna richiesta		N.C.
3.1.4	GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI						
	Tempi di risposta dalla presentazione del reclamo	UFFICIO RELAZIONI ESTERNE	Tempo massimo dall'istanza	15 gg.	nei termini	ricevuto n. 1 reclamo evasonei termini	100
	3.2 SERVIZI ANAGRAFICO - CERTIFICATIVI						
3.2.1	REGISTRO IMPRESE						
	Iscrizioni, modifiche, cancellazioni nel Registro Imprese		Tempo di evasione della pratica dalla data di presentazione	4 gg.	3,3 gg.	da Priamo Tempi medi di lavorazione anno 2019 - tutti i modelli esclusI mod.: R, S5, UL ed il gruppo delle verifiche dimaniche. Tempio medio di lavorazione camerale.	100
	Denunce REA		Tempo di evasione della pratica dalla data di presentazione	20 gg.	3,5 gg	da Priamo Tempi medi di lavorazione anno 2019 – compresi i modelli: R, S5, UL . Tempio medio di lavorazione camerale.	100

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA - ANNO 2018

	Modifiche nella partecipazione dei soci all'attività produttiva in società artigiane e cancelazione dell'annotazione per perdita dei requisiti (DPR 581/95, D.P.G.R. n. 55/R 2009)	UFFICIO REGISTRO IMPRESE	Tempo di evasione della pratica dalla data di presentazione	4 gg. dalla data di presentazione	2 gg		100
	Rilascio certificati e visure		Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		100
	Vidimazioni		Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	5 gg		100
	Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico		Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	1gg		100
	Rilascio elenchi merceologici		Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	1 gg		100
	Rilascio CNS ad utente singolo con appuntamento		Tempo di attesa per il rilascio	a vista	a vista		100
	Rilascio CNS tramite incaricati alla registrazione		Tempo di attesa per il rilascio	7 gg.	3		100
3.2.2	ALBI E RUOLI						
	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.	5 gg		100
3.2.3	COMMERCIO ESTERO						
	Rilascio Numero meccanografico per esportatori/ Italiancom	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		100
	Rilascio Certificati di Origine allo sportello telematico		Tempo massimo da presentazione istanza telematica	entro 3 gg	1 giorno		100
	Carnet A.T.A.		Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	5gg.		100
	Legalizzazione firma		Tempo massimo da presentazione domanda	a vista			N.C.
3.2.4	CERTIFICAZIONE PER LAVORO AUTONOMO PER EXTRACOMUNITARI						
	Attestazione dei parametri di riferimento: dichiarazione che indica la disponibilità finanziaria che il lavoratore deve dimostrare di possedere in Italia per avviare l'attività scelta	SERVIZIO ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	18 gg	tempo medio giorni 8,75	100

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA - ANNO 2018

	3.3 ALTRI SERVIZI ALL'UTENZA DI CARATTERE PROMOZIONALE E PER LA REGOLAZIONE DEL MERCATO						
3.3.1	ARBITRATO, MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE						
	Svolgimento del primo incontro nelle procedure di mediazione	UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempo massimo dal deposito dell'istanza	30 gg. (25 gg con notifiche PEC*)	30 gg. (25 con notifiche PEC)	Si allega il riepilogo delle procedure con primo incontro svolto oltre il termine con motivazione del relativo scostamento.	100
	Deposito del lodo arbitrale		Tempo massimo dalla costituzione del tribunale arbitrale	180 gg.	171 gg.		100
3.3.2	REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI						
	Cancellazione dei protesti	UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT	Tempo massimo da presentazione domanda	12 gg.	6 gg.	da verificare in ufficio..	100
	Rilascio visure allo sportello		Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		100
3.3.3	METROLOGIA LEGALE E METALLI PREZIOSI - CONCORSI A PREMIO						
	Rilascio punzoni con marchio di identificazione	UFFICIO ISPETTIVO	Tempo massimo da presentazione domanda dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	4 gg.	2 gg		100
	Rilascio verbalizzazioni relative a concorsi a premio	UFFICIO ISPETTIVO	Assegnazione dei premi o dalla chiusura delle operazioni	a vista	a vista		100
3.3.4	BREVETTI E MARCHI						
	Ricezione domanda di deposito per marchi e brevetti e redazione del relativo verbale	UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista	a vista		100
3.3.5	DEPOSITO LISTINI PREZZI						
	Deposito listini prezzi	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo dalla richiesta	3 gg.	1 g.		100

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA - ANNO 2018

3.3.6	ARCHIVIO						
	Consultazione dell'archivio storico	UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	Tempo massimo dalla richiesta se corredata dalle autorizzazioni richieste	15 gg.	Media 5 gg	sono state considerate solo le richieste che hanno portato ad accesso ai fascicoli e non quelle per cui non si è trovato nulla	**100**
3.3.7	STATISTICHE E STUDI						
	Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita	UFFICIO STUDI, STATISTICA E POLITICHE ECONOMICHE	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	a vista		**100**
	Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse		Tempo massimo da presentazione domanda	3 gg.	0,6 gg di media		**100**
	Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse		Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	4 gg di media		**100**
3.3.8	CONCESSIONE CONTRIBUTI E/O PATROCINI						
	Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	UFFICI SVILUPPO IMPRENDITORIALE + PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA	Tempo massimo dalla richiesta: Procedura on line automatizzata	Sempre disponibile, nell'ambito della vigenza temporale Regolamento	Sempre disponibile, nell'ambito della vigenza temporale Regolamento		**100**
	Conclusione del procedimento		Tempo massimo dalla ricezione della domanda: varia da Regolamento a Regolamento	Da 30 a 120 giorni.	Da 30 a 120 giorni.		**100**
	3.4 SERVIZI CONNESSI AI TRIBUTI						
3.4.1	DIRITTO ANNUALE/TRIBUTI						
	Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale su tutte le annualità precedenti		Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	a vista	a vista		**100**

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LUCCA - ANNO 2018

Riattivazione del servizio di rilascio o rinnovo CNS nei casi di omesso o incompleto versamento del diritto annuale compreso l'anno corrente	UFFICIO DIRITTO ANNUALE	Tempo massimo dalla presentazione dell'avvenuta regolarizzazione della propria posizione	a vista	a vista		**100**
Procedimento di sgravio e sospensione del pagamento delle cartelle esattoriali per la riscossione del diritto annuale		Tempo massimo dalla data di protocollo di arrivo della richiesta di riesame in autotutela	30 gg.	nei 30gg	Le richieste sono state evase nel rispetto dei 30 gg, tranne n. 3 in quanto necessitavano di integrazione di documentazione. Pervenute n. 170 richieste: n. 2 sgravi non concessi; n. 168 sgravi concessi	**100**
Risposte alle richieste di informativa/assistenza inviate via e-mail dagli utenti		Tempo massimo dal ricevimento dell'e-mail	3 gg.	Nei 3 gg lavorativi		**100**

TOTALE **3400**

% RISULTATO CONSEGUITO SU 34 PROCESSI **100,00**

ELENCO DEI PROCEDIMENTI/PROCEDURE DA MONITORARE – ALLEGATO ALL'OBIETTIVO N. 1 /2019

N.	PROCEDIMENTO	COORDINATORE	RISULTATO ATTESO E SISTEMA DI CONTROLLO	FONTE	RISULTATO
1.	Programmazione e controllo delle attività dell'Ente **TRASVERSALE**	De Blasio	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica sul 100% degli step	Programmazione e Controllo	**99.72%**
2.	Liquidazione e pagamento fatture passive **TRASVERSALE**	Micheli – Rossi - Nucci – Betti	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi pagamento a 30 gg. dalla data di protocollo	Provveditorato Ragioneria	**90%**
3.	Resa dei conti di gestione agenti contabili e successivo deposito presso la Corte dei Conti **TRASVERSALE**	Petroni x complesso attività Agenti Contabili x conti gestione Rossi x controlli	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica definita per il 90%	Petroni - Ragioneria	**100%**
4.	Ciclo di gestione degli atti camerali **TRASVERSALE**	Galli	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica definita per almeno 4 dei 5 target definiti	Segreteria	**100**
5.	CRM: qualificazione **TRASVERSALE**	Sargenti	**Risultato atteso:** **1)** media errore sul primo invio di un'azione: < 5% **2**) Incremento/mantenimento rispetto al 2018 su: **Ind. 1:** *clienti con e-mail/ totale clienti* (dato 2018: 37.03) **Ind. 2:** *clienti impresa con e-mail/ totale clienti impresa* (dato 2018: 20.03%) **Ind. 3:** *clienti non impresa con e-mail/ totale clienti non impresa* (dato 2018: 84.41%)	URE	4.39% 36.44% 18.73% 84.65% **Risult. 50%**
6.	Corretta gestione degli archivi camerale **TRASVERSALE**	Galli	Ogni 2 anni il 100% degli uffici deve aver effettuato la procedura di scarto	Segreteria	**100**

MEDIA TOTALE RISPETTO TERMINI 89.95% arrotondato a 90%

OBIETTIVI DI ENTE ANNO 2019		REALIZZAZIONE
1) GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE		
INDICATORE 1)	Rilevazione risuLtati standard di qualità definiti con la Carta dei servizi: scostamento medio non superiore al 10% se adeguatamente motivato	95
INDICATORE 2)	elaborazione dati nei termini richiesti, in occasione delle specifiche rilevazioni, prestando particolare attenzione alla qualità dei dati;	100
INDICATORE 3)	relazione sulle attività poste in essere per il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione	100
INDICATORE 4a)	Definizione delle misure entro febbraio	100
INDICATORE 4b)	Presentazione delle misure organizzative entro marzo	presentate il 18/3 100%
INDICATORE 4c)	Verifiche trimestrali sulla prima applicazione delle misure organizzative per quanto riguarda le informative, l'acquisizione del consenso, la custodia del cartaceo, la gestione del pc e delle credenziali.	100
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 99,16%
2) LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE		
INDICATORE 1)	Attiva partecipazione dell'intera struttura a tutte le azioni utili ai fini del percorso di accorpamento: partecipazione ad incontri con le Camere di Massa Carrara e di Pisa per la definizione di un percorso tendente ad uniformare attività, procedimenti, aspetti organizzativi e gestionali: report finale del Segretario generale	N.C.
INDICATORE 2)	Partecipazione del personale alle linee formative organizzate da Unioncamere nel rispetto del regolare funzionamento degli uffici – report finale elaborato dall'ufficio Personale	100

INDICATORE 3)	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure. Relazione sui benefici conseguiti elaborata dal Dirigente e dal Segretario generale per le rispettive parti di competenza.	100
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 100%
3) LUCCA INNOVAZIONE E TECNOLOGIA		
INDICATORE 1)	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.	N.C.
INDICATORE 2)	Ultimazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero nel rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso	100
		OBIETTIVO REALIZZATO AL 100%
4) REALIZZAZIONE DEI PROGETTI DI SISTEMA DI LIVELLO NAZIONALE E REGIONALE: 1) PUNTO IMPRESA DIGITALE 2) I SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO ED ALLE PROFESSIONI 3) VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE ED ALLA PROMOZIONE DEL TURISMO		
Progetti "Punto impresa digitale", "I servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni", "Valorizzazione del patrimonio culturale ed alla promozione del turismo":		
INDICATORE 1)	Gestione e rendicontazione progetti sulla piattaforma Kronos entro i termini previsti da Unioncamere	100
INDICATORE 2)	report in Giunta sui risultati conseguiti entro dicembre	100
		L'OBIETTIVO E' REALIZZATO AL 100%

5) ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA; PER L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA		
INDICATORE 1)	Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione.	100
INDICATORE 2)	Adozione di provvedimenti di riorganizzazione o revisione procedure (determinazioni dirigenziali e atti interni di servizio) e relazione sulle attività svolte e i benefici conseguiti.	100
INDICATORE 3)	Realizzazione di almeno due azioni significative da rendicontare nell'ambito del progetto al Fondo di perequazione 2016 e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti).	100
INDICATORE 4a)	Realizzazione di almeno due iniziative promozionali dei servizi camerali in materia di media/conciliazione e sovraindebitamento.	100
INDICATORE 4b)	Costituzione dell'Organismo di Formazione in materia di mediazione presso la Cciaa di Lucca e sua iscrizione del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.	100
INDICATORE 5)	Avvio dei lavori di ristrutturazione della Sala Fanucchi entro il 2019	N.C.
	OBIETTIVO REALIZZATO AL	**100**

6) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2019 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE		
INDICATORE 1)	Realizzazione di almeno il 90% degli obiettivi assegnati alla struttura che discendono dai programmi, progetti, attività e iniziative deliberati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2019, il preventivo economico e il budget direzionale	99,8
	OBIETTIVO REALIZZATO AL	**99,8**

OBIETTIVI 2019 SEGRETARIO GENERALE	**REALIZZAZIONE**
OBIETTIVO 1/2019 GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	99,17
OBIETTIVO 2/2019 LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE	100
OBIETTIVO 3/2019 COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2019 STABILITI DALLA GIUNTA	99,96
OBIETTIVO 4/2019 REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2019 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE. COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE PARTECIPATE CAMERALI TOTALITARIE E/O DI CONTROLLO	100

OBIETTIVI 2019 DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA, STUDI, POLITICHE ECONOMICHE E REGOLAZIONE DEL MERCATO	REALIZZAZIONE
OBIETTIVO 1/2019 GARANTIRE I LIVELLI DI SERVIZIO ATTRAVERSO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DEI TEMPI DICHIARATI SUI DIVERSI PROCEDIMENTI/PROCEDURE (INTERNI ED ESTERNI) DELLA CAMERA. ATTUAZIONE OBBLIGHI TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE. LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE	100
OBIETTIVO 2/2019 REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2019 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE	99,62
OBIETTIVO 3/2019 ESERCIZIO FUNZIONI RESPONSABILE TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ADOZIONE DI MISURE FINALIZZATE ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI DELLE AREE E ALLA RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA GESTIONE PROGETTI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI REGOLAZIONE MERCATO; PER LA TUTELA DELLA LEGALITA' E LA PROMOZIONE STRUMENTI GIUSTIZIA ALTERNATIVA; PER L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	100