

RISULTATI 2018 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 99,22% (allegato n. 1). Per il 2018 si è proceduto ad un aggiornamento dell'elenco delle procedure da monitorare. Sono state individuate n. 7 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 98,84% (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;

RISULTATO: realizzato

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

1. Relazione annuale sulle misure anticorruzione adottate per il 2017;
2. Approvazione del Piano Anticorruzione (P.T.P.C.);
3. Attestazione O.I.V. (verifica dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione per l'anno 2017). L' Attestazione dell' O.I.V. sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 marzo 2018 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. L'OIV ha anzi riconosciuto in sede di attestazione che il lavoro prodotto dagli uffici permette di conseguire complessivamente all'Ente un ottimo risultato.
4. Monitoraggi periodici sui dati pubblicati;
5. Adozione di un regolamento/comunicazione di servizio in materia di accesso generalizzato;
6. Indicazioni operative alle società controllate e partecipate dalla Camera;
7. Giornata della trasparenza. La giornata si è svolta l'8 giugno 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.
8. Formazione. Per l'anno 2018 la formazione è stata curata da un esperto di Unioncamere Toscana e ha coinvolto, oltre al RPCT, tutti gli addetti appartenenti alla categoria D (responsabili di unità organizzativa semplice e complessa), in materia di diritto di accesso, anche tenuto conto della nuova disciplina della tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679).

AZIONE 4: Dematerializzazione dei documenti camerali: Nel corso del 2017 si è completata la prima fase della conservazione sostitutiva dei documenti informatici e sono state avviate le integrazioni tra Gedoc ed i programmi di contabilità gestiti da Infocamere. Considerato che sono stati apportati miglioramenti al programma Gedoc che permette di gestire tutto digitalmente ed in modo semplice, nel 2018 si potranno fare ulteriori progressi sulla dematerializzazione anche tenendo conto del fatto che la nuova gara delle poste permetterà di anticipare il domicilio digitale.

INDICATORE 4): realizzazione delle attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche definite con successivo provvedimento del Segretario generale.

RISULTATO: realizzato

Nel corso dell'anno è stato elaborato un vademecum, diffuso a tutti gli uffici, contenente le indicazioni operative necessarie a garantire progressi sul percorso di dematerializzazione

intrapreso dalla Camera.

Questo ha portato ad un netto aumento del numero delle raccomandate on line che ormai rappresentano il 90% degli invii, alla riduzione dei tempi di fascicolazione dei documenti e degli errori nella classificazione degli stessi; all'incremento di invio di Pec tramite l'applicativo Gedoc e in generale ad un miglioramento nell'utilizzo trasversale di Gedoc che ha portato a registrare il decremento delle modifiche per errori sui documenti in uscita.

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 dovrà essere avviata entro il 17 gennaio 2018 (120 giorni dall'entrata in vigore del Decreto) e dovrebbe concludersi nella seconda metà del 2018. Pertanto, nel 2018 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: realizzato

Nel corso del 2018 la Camera di Massa Carrara ha avanzato ricorso al TAR contro le suddette procedure di accorpamento ed attualmente siamo in attesa della decisione in merito.

Questo ha naturalmente provocato una battuta di arresto nel percorso formale di accorpamento ma, nel corso dell'anno gli uffici hanno comunque portato avanti numerose azioni di armonizzazione delle attività, meglio descritte nel documento allegato. (allegato n. 3)

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 nuove funzioni assegnate dalla riforma e, in

generale, per facilitare il cambiamento e condividere il rinnovato approccio alle diverse linee di servizio. Percorsi che proseguiranno per tutto il 2018 e 2019.

Oltre all'impegno richiesto a tutto il personale di seguire questa tipologia di corsi molto impegnativa, garantendo la regolare funzionalità degli uffici, si rende necessario organizzare 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 2018 è stata gestita la conclusione di n. 8 linee formative avviate nel 2017 a cui hanno partecipato n. 59 colleghi, nonché l'attivazione di n. 5 linee formative 2018 alle quali hanno preso parte n. 12 colleghi

Sono stati gestiti, inoltre 15 corsi di formazione all'interno del progetto Astro dell'Istituto Tagliacarne ai quali hanno partecipato n. 16 colleghi.

Infine sono stati realizzati 7 incontri "oggi parliamo di..." di Infocamere a cui hanno partecipato 15 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 Cciao 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

Vista la situazione di incertezza che ormai da anni investe l'intero sistema camerale e soprattutto la delicata situazione della nostra Camera che da 2 anni ha in corso la procedura di accorpamento per la quale ancora oggi non è possibile sapere quando verrà conclusa e quale impatto avrà sul personale, nel corso dell'ultimo biennio la Camera di Lucca si è trovata a fronteggiare la fuoriuscita di un numeroso gruppo di personale senza avere la possibilità di sostituirlo.

Nel corso del 2018 c'è stato il pensionamento di n. 1 unità di categoria C (dal 31 dicembre 2017) nonché la fuoriuscita di altre 4 unità (3 di categoria C e 1 di categoria D) per procedure di mobilità verso altri enti.

Nel corso del 2017 altri 6 colleghi sono usciti dalla Camera.

Complessivamente l'Ente ha dovuto fare a meno di ben 11 persone nell'arco di due anni e, pertanto, 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 2018 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 2018 deliberati dalla Giunta

RISULTATO: realizzato

Gli obiettivi sono stati complessivamente realizzati al 100% (vedi report riassuntivo - allegato n. 4). 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 2018.

OBIETTIVO 4: REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2018 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

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 2018, il preventivo economico e il budget direzionale.

RISULTATO: realizzato.

I progetti sono stati realizzati al 100% (vedi report dettagliati sugli indicatori dei singoli progetti disponibili presso l'ufficio Programmazione e controllo) ponendo in essere le seguenti principali attività annuali:

Servizi di tipo promozionale:

OBIETTIVO STRATEGICO 2C (modificato con Delibera di Consiglio n. 4 del 10/11/2017)
Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|--------------|-------------------|
| € 748.000,00 | € 699.900,00 | € 0,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|--------------|-------------------|
| € 632.825,80 | € 595.088,48 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

I lavori

I lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici operativi del Polo Tecnologico sono giunti a completamento il 10 ottobre u.s.. Restano alcuni aspetti di rifinitura da realizzare entro i successivi 60 giorni come da indicazioni ricevute dalla Direzione dei lavori.

L'edificio 1, a seguito delle ripetute perturbazioni, a partire dall'autunno 2013 ha manifestato il prodursi di occasionali ma ripetuti inconvenienti nella facciata ventilata con distacchi di piastrelle. Dopo averlo prontamente messo in sicurezza con apposite transennature e protezioni onde poter consentire lo svolgimento delle attività lavorative, sono iniziate le procedure previste per la determinazione delle cause e la rimozione dell'inconveniente. Le procedure si sono concluse con il rilascio da parte del Ctu incaricato dal Tribunale di Firenze di una relazione che evidenzia difetti di montaggio imputabili alla impresa costruttrice ed alla direzione lavori senza peraltro quantificare i costi da sostenere per il ripristino del bene.

Si è pertanto proceduto all'avvio di azioni legali nei confronti della Stazione Appaltante, della Direzione dei lavori e della impresa appaltatrice. Dopo rinvii si sono tenute le udienze che hanno portato ad inizio 2019 ad un pronunciamento a favore della società. Si è in attesa della eventuale proposizione di appello dalle controparti.

Per quanto riguarda il laboratorio per la filiera del cartario, ospitato presso l'organismo di ricerca Lucense, si prevede la stipula di un accordo con la Regione Toscana per l'ottenimento di un contributo destinato al suo potenziamento e l'avvio di un percorso che consenta di incrementare gli spazi a disposizione anche mediante la copertura della terrazza.

Relativamente ai lavori di sistemazione della restante parte dell'area esterna e degli impianti di illuminazione, videosorveglianza, wifi, gestione degli accessi, i relativi progetti

esecutivi sono in corso di esame da parte della stazione appaltante e si prevede possano essere avviate le procedure di gara entro il mese di aprile; con la Regione è stato definito un nuovo cronoprogramma dei lavori che porta la conclusione degli stessi al dicembre 2019.

La Commissione dei Poli tecnologici della costa la Regione Toscana ha condiviso il testo della bozza di legge che dovrebbe consentire agli enti locali, in particolare le Provincie, di poter mantenere partecipazioni nelle società proprietarie e/o gestrici dei Poli Tecnologici. A seguito della riunione del 31 agosto siamo in attesa delle decisioni della Regione in merito alle osservazioni avanzate sul testo proposto.

Le attività

Le attività presenti all'interno del Polo 2 **sono 27** (13 imprese in accelerazione, 14 start up in fase di incubazione), a cui si aggiunge il **progetto "Lucca Creative Hub"** del Comune di Lucca sul tema della social innovation.

Le attività occupano il 94% degli spazi disponibili (esclusi gli uffici della società, le sale ad uso comune ed il Laboratorio organolettico), segnando un trend positivo dell'indice di occupazione dei locali che passa dal 38% del 2013 al 94% del 2018.

Le aziende insediate generano **un'occupazione complessiva di circa 250 persone con bassa età media ed alta scolarità.**

Per alcune di queste imprese dal momento dell'insediamento si sono avute dinamiche di crescita particolarmente significative.

Da un punto di vista qualitativo è interessante rilevare che si sono insediate aziende operanti nel settore dell'automazione industriale facenti parte di gruppi industriali anche di rilievo internazionale.

Anche per l'ultimo trimestre dell'anno si è confermata una tendenza di crescita sia quantitativa che qualitativa: nel mese di novembre si è tenuto il Comitato di Valutazione che ha ammesso in incubazione 1 nuova azienda e 2 aziende in acceleratore già insediate nell'incubatore.

Intensa l'attività di scouting di start up innovative; di promozione del Polo grazie ad eventi come CreaTech; di costruzione di relazioni tra imprese anche nell'ambito del progetto transfrontaliero Retic. In particolare quest'ultimo progetto prevede il confronto con partner regionali, interregionali e transfrontalieri sulle metodologie di intervento; il finanziamento tramite voucher a startup innovative per l'accesso ai servizi specialistici; la realizzazione di attività di accompagnamento e formazione in favore di aspiranti imprenditori ed imprese innovative sia insediate che non.

Sul tema del programma Interreg, e più in generale della partecipazione a bandi europei, valutata positivamente la recente esperienza di Retic, le competenze acquisite anche in passato sui progetti a gestione diretta Extra Expo, We. Come, Ree_trofit, Papermed P.E.D., si ritiene utile proseguire l'attività di partecipazione ai bandi, infatti è in corso di definizione la partecipazione al secondo bando del Programma Interreg Marittimo come prosieguo del progetto Retic; è stato approvato il progetto Beside (cooperazione Italia-Senegal) in cui Lucca In-Tec è partner operativo; è in corso di definizione la partecipazione al progetto Designscapes.

| TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative. | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

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 durante l'anno:

| TITOLO | DURATA | PARTECIPANTI |
|--|--------------------|--------------|
| Come avviare un B&B in Toscana e gestire con profitto gli immobili ad uso turistico I ed. | 27-28-29 MARZO | 22 |
| Creazione di impresa e innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa I ed | 28-29-30-31 MAGGIO | 16 |
| Minimaster Orienta la tua idea di impresa – I ed. (c/o Informagiovani di Pietrasanta) | 10 APR - 11 MAG | 30 |
| L'importanza di saper vendere I ed. | 6-7-8-11-16 GIU | 21 |
| Come avviare un B&B in Toscana e gestire con profitto gli immobili ad uso turistico II ed. | 25-26-27 SET | 20 |
| L'importanza di saper vendere II ed. | 8-9-12-13 NOV | 12 |
| Crea la tua impresa e impara a gestirla - Le strategie di business in fase di start up | 3-4-5-7-11 DIC | 20 |
| Minimaster Orienta la tua idea di impresa – II ed. | 19 - 13 DIC | 22 |

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 2018 sono state attivati n. 5 percorsi di assistenza specialistica di II livello, tutte soddisfatte 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 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|--|--------------------------------------|
| Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro. | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

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.

Il personale camerale è stato opportunamente formato in materia di Alternanza SL con la partecipazione al percorso "Orientamento al lavoro e alle professioni" che si è svolto dal 4 luglio al 13 novembre 2017 per un totale di 91 ore formative.

All'inizio del 2018 è iniziato un confronto serrato con la Regione Toscana, finalizzato a coordinare le azioni del sistema camerale novellate dalla riforma del 2016, in un'ottica di non sovrapposizione di funzioni, con quelle dell'ente regionale. Alle riunioni erano chiamate a partecipare tutte le camere della Toscana, UTC e gli assessorati della Regione competenti (formazione e lavoro). A seguire sono iniziati gli incontri del Gruppo di lavoro organizzato presso Unioncamere Toscana, coordinato dal Segretario Generale della Camera di Commercio di Pisa, che si riunisce per uniformare il più possibile le azioni del sistema camerale toscano e per operare una sintesi delle istanze e delle nuove progettualità nate in sinergia con la Regione. Nel 2018 sono state organizzate n. 4 riunioni di coordinamento in Regione Toscana e n. 2 riunioni del gruppo di lavoro del sistema camerale toscano presso Unioncamere Toscana.

Gestione e promozione RASL e Matching scuola-impresa

La Camera ha proseguito dal gennaio 2018 nell'attività di assistenza informativa sul funzionamento del RASL e di supporto tecnico all'iscrizione, sia telefonicamente che a sportello. La Camera ha inoltre aderito al "Servizio iscrizioni d'ufficio con reply" fornito da Infocamere attraverso il quale sono stati iscritti 266 soggetti nel periodo febbraio – marzo 2018, mentre prima dell'avvio di tale servizio gli iscritti erano 26. Al 31 dicembre 2018 il totale complessivo degli iscritti nel RASL è pari a 423 e comprende imprese e soggetti diversi comunque coinvolti in percorsi di Alternanza Scuola Lavoro. Machting: Nel mese di giugno è stata portata a compimento un'azione di matching tra il centro di formazione professionale e apprendistato BTP CFA Aube e la Toscana Serramenti che nei mesi di Luglio e Settembre ha ospitato due apprendisti francesi.

Collaborazione diretta con Ufficio scolastico regionale e con Istituti scolastici

Prima dell'inizio dell'AS 2018/2019 sono stati fatti 2 incontri con l'Ufficio Scolastico Territoriale Lucca e Massa Carrara per la collaborazione finalizzata alla promozione

congiunta delle attività camerali programmate, compreso il bando Voucher presso gli Istituti scolastici superiori della Provincia. Si è proceduto ad un aggiornamento degli indirizzi di studio ai fini di un matching virtuoso, successivamente utile anche in fase di ricerca di lavoro o offerta di lavoro o di stage, alla gestione e promozione del RASL, mentre sono ancora in corso i contatti con i dirigenti scolastici per presentare i servizi camerali e condividere una strategia operativa.

Durante l'anno sono proseguiti costantemente i contatti con i dirigenti scolastici per presentare i servizi camerali e condividere una strategia operativa. Il 13 dicembre la Camera ha partecipato all'incontro del CTS (Comitato Tecnico Scientifico) dell'Isi Pertini. Durante la riunione sono stati decisi gli obiettivi del PTOF 20 19-22, scelti sulla base di quanto previsto dalla Legge 107/2015 ed inoltre è stato presentato il nuovo indirizzo di studi "Web Community" che verrà attivato a partire dall'anno scolastico 2018/ 2019. E' stato richiesto alla Camera di organizzare un convegno, in collaborazione con l'Anpal, per far conoscere alle imprese e professionisti i nuovi contratti di apprendistato che presentano vantaggi e sgravi contribuiti per le aziende che li adottano. Durante l'incontro è stato presentato il catalogo dell'offerta camerale per istituti scolastici superiori. E' stato inoltre richiesto il supporto camerale per il progetto "Adotta un'azienda" che sarà definito nei prossimi mesi.

Formazione e orientamento

"FARE IMPRESA? UN GIOCO DA RAGAZZI": nel 2018 la Camera ha organizzato il percorso di orientamento all'autoimprenditorialità, che introduce i giovani nel complesso mondo del fare impresa: tra i temi oggetto del percorso formativo, le caratteristiche dell'attività e dell'idea d'impresa vincente, il marketing mix, la produzione, l'organizzazione, il piano d'impresa e i modelli di business. Il percorso prevede un primo modulo di quattro ore tenuto da esperti in avvio d'impresa, marketing, organizzazione aziendale, un secondo modulo di quattro ore tenuto dai funzionari camerali che si occupano di avvio di impresa, di macroeconomia, di tutela della proprietà intellettuale, di innovazione e trasferimento tecnologico, un terzo modulo affidato a testimonial aziendali, ovvero imprenditori che vogliono raccontare il proprio percorso professionale. E' iniziata anche la formazione da parte del personale camerale, finalizzata a presentare tutti i servizi camerali a sostegno dell'autoimprenditorialità. Nel complesso, questi i risultati dell'attività 2018:

N. istituti scolastici coinvolti: 7

N. moduli base con docenti esperti: 14

N. moduli erogati da funzionari camerali: 6

N. moduli avanzati: 6

N. ore formative erogate: 160

N. studenti coinvolti: 858

VIDEOGAME START & UP: Creato nel 2017, nell'ambito del progetto transfrontaliero Italia Francia Marittimo Retic, di cui Lucca Intec è capofila, ha l'obiettivo di aiutare studenti e aspiranti imprenditori ad affrontare il tema dello start up d'impresa: il videogioco permette, attraverso un percorso ludico, di interpretare il ruolo di imprenditore, di acquisire conoscenza e consapevolezza delle criticità e delle sfide da affrontare per chi decide di creare una nuova impresa.

Pur non mutando la meccanica di gioco sono state introdotte alcune variabili che aumentando la complessità dello stesso che si ritiene possano renderlo ancor più aderente alla logica che sottende l'idea di avvio di una nuova impresa. E' stata inoltre introdotta la possibilità di registrarsi al portale di gioco, salvare le proprie partite e confrontare i propri risultati con quelli di altri giocatori. Le nuove funzionalità sono state completamente sviluppate e sono attualmente in fase di test.

Voucher per le imprese

Il "Regolamento per la concessione di voucher a favore di imprese/soggetti REA in tema di Alternanza scuola-Lavoro" di Lucca è operativo dal 15 giugno al 30 novembre 2018, con uno stanziamento di € 116.000. E' stato approvato con la Delibera di Giunta Camerale n. 38 del 8 giugno 2018 che ha recepito le personalizzazioni apportate alla bozza di regolamento uniforme del sistema camerale toscano, e che hanno reso il bando completamente telematico. Il contributo previsto a favore del soggetto ospitante è 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).

Visto l'elevato numero di domande pervenute, durante il mese di novembre 2018 è stato aumentato lo stanziamento iniziale con un ulteriore plafond di 17.000,00 euro. Sono state accolte 104 domande di voucher ed è stato erogato un importo complessivo di 132.600,00 euro.

Progetti di sistema a carattere locale, regionale e nazionale

PREMIO STORIE DI ALTERNANZA (progetto di sistema nazionale)

I sessione 2018 (1° febbraio - 20 aprile 2018): si sono candidati il Liceo Classico N. Machiavelli e il Liceo Scienze Applicate del Polo Fermi Giorgi, quest'ultimo è risultato vincitore con il Progetto AccessibiliTI ed ha ricevuto un premio di € 500 in danaro.

Il sessione 2018: si è candidato l'ISI Pertini, premiato con un premio di 500,00 euro in denaro: il progetto, intitolato: "Puccini for real - applicazione mobile di realtà aumentata", è dedicato al museo lucchese Casa natale di Giacomo Puccini. L'idea di utilizzare la tecnologia della realtà aumentata è nata durante una visita al Polo Tecnologico Lucchese ed è stata sviluppata creando un'applicazione che consente al visitatore del museo di visualizzare sul proprio smartphone una serie di informazioni che arricchiscono quanto sta guardando. Il progetto ha partecipato anche alla selezione nazionale indetta da Unioncamere,

"L'ALTERNANZA È SERVITA" (progetto di sistema regionale)

Percorso di formazione e stage rivolto alle imprese dei settori agroalimentare/enogastronomia e turismo/ospitalità con l'obiettivo di realizzare percorsi di alternanza di qualità sul tema della comunicazione digitale nelle aziende appartenenti a tali filiere economiche. Esso prevede l'ospitalità dei ragazzi in aziende selezionate dalla Camera di Commercio per un tot. 50 ore e l'erogazione di 27 ore di formazione, la cui docenza è affidata a esperti esterni su incarico della Camera.

La Camera ha attivato con il Liceo Scientifico Majorana la prima edizione del progetto che ha preso il via il 20 aprile 2017 con la fase formativa d'aula e il coinvolgimento di un gruppo di 15 alunni delle classi terze e quarte degli indirizzi ordinario e scienze applicate del Liceo Scientifico. Durante l'estate si è svolto lo stage presso le seguenti aziende della piana est di Lucca: Fattoria Colle Verde srl soc. agr., Fattoria di Fubbiano srl, Azienda Agricola Stefanini srl, Azienda Agricola Colle di Bordocheo, Fattoria Il Poggio di Rossi Giancarlo, Centro Commerciale Naturale "Indiana e Dintorni", Fondazione Palazzo Boccella e Strade del vino e dell'olio Lucca Montecarlo e Versilia.

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 svolgeranno gli stage presso le aziende del settore.

IMPRESA IN AZIONE (Progetto di sistema regionale)

E' un programma di Alternanza Scuola Lavoro promosso dall'Associazione no profit "Junior Achievement" e adottato da oltre 40 Paesi europei come buona prassi nell'ambito della formazione economico-imprenditoriale della scuola superiore. Il progetto, fondato

sulla formula didattica “Imparare facendo” è rivolto agli studenti del IV anno delle scuole superiori di tutta Italia e consiste in un percorso teorico-pratico finalizzato all’acquisizione e allo sviluppo di una mentalità imprenditoriale utile ad affrontare con maggiore consapevolezza le future scelte formative e professionali. Le scuole possono aderire con una o più classi dando vita a veri e propri team che elaborano un’idea imprenditoriale creativa finalizzata a trasformarsi in breve tempo in un’impresa realmente funzionante sul mercato, anche se su piccolissima scala. Impresa in Azione si conclude ogni anno con una finale regionale. La Camera di Commercio di Lucca aderisce ad Impresa in Azione da oltre 10 anni e per l’a.s 2017-2018 ha sostenuto la partecipazione di due Istituti Scolastici del territorio: l’Istituto di Istruzione Superiore Sandro Pertini ed il Liceo Scientifico Galileo Galilei che hanno vita alle seguenti mini-imprese di studenti:

- ISI PERTINI: “LuccAway JA” e “4Business JA”
- LICEO SCIENTIFICO GALILEI: “Fuoriclasse”

Entrambi gli Istituti hanno partecipato alla finale regionale che si è tenuta a Pisa il 23 Maggio 2018.

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO ALL’ESTERO (Progetto di sistema regionale)

Durante il mese di dicembre 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.

FIERA DIDACTA (Progetto di sistema regionale)

Il Sistema camerale italiano è stato presente a DIDACTA a Firenze nei giorni 18/20 ottobre 2018, partecipando per il secondo anno alla più importante manifestazione nazionale dedicata all’istruzione, all’educazione ed alla formazione professionale.

L’iniziativa è rivolta a rappresentanti istituzionali, docenti, dirigenti scolastici, educatori e formatori, oltre a professionisti ed imprenditori operanti nel settore della scuola e della tecnologia correlata. “Idee, strumenti e modelli per co-progettare l’Alternanza con le Camere di Commercio in Italia e in Europa” è il titolo del programma delle attività che sono previste nei tre giorni della Fiera, durante i quali Inoltre sono stati illustrati i progetti del Sistema camerale toscano condivisi con l’Ufficio Scolastico Regionale Toscana: “L’alternanza è servita”, “L’alternanza che CREA: a scuola in Camera di Commercio per creare la tua impresa” e “Impresa in azione”. E’ stata realizzata una brochure informativa sui progetti e i servizi della Camera di Commercio di Lucca in tema di alternanza scuola lavoro che è stata distribuita durante la fiera.

MUSA (Progetto di sistema locale)

Il progetto di Alternanza Scuola Lavoro pensato e calato sulla realtà del MuSA propone tre tipologie di percorsi organizzati:

- visite guidate delle scuole, con approfondimenti sulla storia del museo e sulla tradizione del settore lapideo, che caratterizza il territorio
- guida per 1 giorno al Musa: illustrazione della storia del museo dalla nascita ad oggi, approfondimento contenuti della Collezione virtuale permanente costituita dai nove bozzetti “Capitani coraggiosi” del progetto “Il museo diffuso” e dal video “La voce del marmo”, training al desk/reception MuSA sull’accoglienza dei visitatori, esame contenuti scientifici del sito web musapietrasanta.it attraverso la consultazione dei touch screen

- stage al Musa di Pietrasanta: gli studenti che avranno partecipato al modulo formativo “Guida per 1 giorno al Musa”, potranno essere chiamati in occasione di eventi che si terranno al MUSA, al fine di esercitare e verificare la loro preparazione. La durata dello stage sarà correlata alla durata dell’evento
- visite guidate al Musa di Pietrasanta: gli studenti che avranno partecipato al modulo formativo “Guida per 1 giorno al Musa”, potranno essere chiamati in occasione di visite guidate che si terranno nel museo a Pietrasanta, al fine di esercitare e verificare la loro preparazione. La durata prevista è di due ore.

Nel 2018 la Camera e Lucca Intec hanno sostenuto l’XI edizione del Concorso MODARTE – L’Arte del Ricamo e del Merletto ed hanno ospitato al MuSA il 21 aprile la sfilata finale e serata di chiusura. Il concorso, organizzato dal Comune di Pietrasanta e dal Liceo Artistico Stagio Stagi, in collaborazione con la Scuola Moda Cesena, ha il duplice obiettivo di scoprire e valorizzare stilisti che progettano e autoproducono abiti e di portare il ricamo e il merletto nella moda, per divulgare ed innovare, in modo del tutto personale, la tradizione delle arti applicate. Hanno partecipato 2 associazioni, 4 istituti scolastici con 37 allievi organizzati in “gruppi di stile” e 18 stilisti, per un totale di 88 bozzetti selezionati. I partecipanti arrivano da tutta Italia: Pisa, Cefalù, Alessandria, Gela, Cesena, Monza, Agrigento, Livorno, Sarzana, Ravenna, Caserta, Napoli, Massa, Carrara, Bologna, Rieti. Visite guidate: 10 – aprile, Scuola Marconi Seravezza, indirizzo Ipia e scuola del marmo: 21 partecipanti.

CONCORSO ARTIGIANATO E SCUOLA (Progetto di sistema regionale)

Il progetto, organizzato da Confartigianato Imprese Lucca, consiste in un concorso rivolto agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado con lo scopo di avvicinare i giovani al mondo del lavoro artigianale, stimolare ed approfondire il loro interesse finalizzandolo al futuro sviluppo dei “mestieri artigiani”. Gli studenti sono chiamati a sviluppare elaborati grafico-pratici, temi, ricerche, disegni, fotografie inerenti ad un argomento che varia di anno in anno. Per l’as 2017-2018 agli Istituti Secondari Superiori è stato proposto di riflettere sul tema della “crisi” come momento di fondamentale di crescita dello sviluppo umano. La Camera di Commercio ha promosso e sostenuto le attività progettuali secondo quanto concordato con Confartigianato Imprese Lucca nel Protocollo di intesa siglato il 15/05/2018. Le azioni coordinate hanno condotto all’adesione al Concorso di 7 Istituti Scolastici Superiori con una partecipazione complessiva di 67 studenti.

Certificazione delle competenze

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.

PTP e sostegni a progetti POR e PON

La Camera ha continuato ad essere coinvolta anche per l’anno 2018 nelle attività previste dai 2 Poli Tecnici Professionali PTP START (cartario) e PTP Fortuna (turismo) e dai 4 progetti POR FSE 2014-2020 (Intesa Start, Intesa Fortuna, Mac 4.0, Team Start, Staf Fortuna) di cui è soggetto Partner.

Ha inoltre dato il sostegno, complessivamente, a 14 progetti presentati da associazioni, a valere su varie misure del POR FSE 2014-2020.

Comunicazione

Nel corso del 2018, le attività descritte sono state promosse attraverso un vero e proprio piano di comunicazione che ha riguardato:

- Comunicati stampa periodici: in occasione dell’avvio degli incontri con le scuole, per promuovere l’iscrizione sul RALS, per comunicare gli eventi camerali.

- Sito camerale: aggiornamento costante della sezione dedicata all'Alternanza e della Sezione "Primo Piano" con notizie significative riguardanti progetti ed iniziative già presenti nelle relative pagine camerale.
- Social network (facebook e instagram etc.): post settimanali per comunicare continuamente l'attività in corso ad es. in occasione delle visite con le scuole (vd. con foto e video realizzati anche dagli studenti), postando le immagini della campagna pubblicitaria, dando dati/risultati/traguardi significativi.
- Campagne CRM: creazione di campagne promozionali ad hoc.
- Pillole NOI TV: n.3 in tema di progetti di alternanza e bando voucher.

Con l'obiettivo di promuovere il RASL e le attività svolte in materia di ASL la Camera nel 2018 ha aderito anche all'Alternanza Day, evento promosso dall'Unione Nazionale, svolto il 10 maggio scorso in simultanea presso tutte le Camere della Regione Toscana, in collaborazione con la Regione, l'Ufficio Scolastico Regionale, Anpal ed Infocamere e dedicato alle scuole e alle imprese del territorio provinciale. All'incontro erano presenti n. 51 partecipanti tra studenti, insegnanti e imprese. Durante l'evento sono stati premiati i vincitori del Premio "Storie di Alternanza".

| TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale. | in corso |

RISULTATO CONSEGUITO

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 al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 5.100,00 | € 0,00 | € 0,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 2.160,85 | € 0,00 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | 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

Il tavolo di coordinamento si è riunito in occasione della presentazione dei nuovi bandi a valere sul PO Italia Francia Marittimo in modo da condividere le eventuali proposte progettuali e creare sinergie fra i potenziali partners locali e regionali: il tavolo in veste “allargata” si è riunito due volte, rispettivamente il 27 marzo per un anteprima del III Bando Lotto III Programma IT FR MAR e il 20 aprile per la presentazione ufficiale dei Lotti del III Bando Interreg Italia Francia Marittimo.

Successivamente a tali date si sono svolti diversi incontri interistituzionali fra i vari 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. E' stato inoltre effettuato un costante monitoraggio, nell'ambito del partenariato RETIC, dei servizi innovativi e sperimentali di sostegno alla creazione di nuove imprese, al fine di giungere alla predisposizione dell'accordo di Rete che definisce mission, principi, ambiti di operatività, organizzazione e governance, modalità di associazione di ulteriori soggetti e direttrici di sviluppo.

Sul fronte della ricerca e promozione delle opportunità dell'Unione europea in favore delle imprese e di organismi vari (in particolare quelli della rete locale di progettazione), è proseguita inoltre, anche su altri temi rispetto al transfrontaliero, l'attività di alerting e aggiornamento nei confronti del sistema imprenditoriale, con particolare riferimento agli organismi di settore sia con attività di mailing mirato che attraverso la newsletter “Eurosportello Informa”.

A fine 2018, infine, la Camera e Lucca Int-ec hanno aderito al progetto Progetto Beside – BusinESs Inclusion Development - della durata di 12 mesi, che vede come soggetto proponente Arci Comitato Regionale Toscano e che intende favorire l'attenzione del sistema delle imprese toscane alle nuove opportunità offerte dal coinvolgimento del settore privato profit nell'ambito della cooperazione allo sviluppo. Attraverso le organizzazioni di categoria regionali, saranno promosse indagini tese a individuare imprese interessate ad essere coinvolte in progetti di cooperazione internazionale e saranno organizzati incontri per approfondire le opportunità strategiche e normative

esistenti. Con le imprese interessate si lavorerà alla preparazione di modelli progettuali da utilizzarsi per la partecipazione ai bandi dell'Aics o dell'Unione Europea ed una particolare attenzione sarà sviluppata verso il Piano Europeo per gli Investimenti Esterni (EFSD). L'apporto delle imprese verrà incoraggiato in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030 e lavorando alla valorizzazione delle buone pratiche produttive coerenti con gli obiettivi degli SDGs. Il lavoro di coinvolgimento del settore privato profit si svilupperà in coerenza con le caratteristiche del tessuto produttivo regionale caratterizzato dalla piccola e media impresa e dai distretti e facendo leva sul modello toscano della cooperazione territoriale verso la definizione di partenariati nord-sud con il coinvolgimento dei diversi soggetti presenti nei territori: dagli Enti Locali, alle Università, alle ONG, alle Associazioni di migranti provenienti dai Paesi interessati ai progetti, con un focus particolare su Senegal e Tunisia.

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 al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|--------------|-------------------|
| € 542.000,00 | € 750.820,00 | € 0,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|--------------|-------------------|
| € 420.276,63 | € 712.779,73 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | 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

L'entrata in vigore della Riforma Camerale con la limitazione prevista in termini di promozione e l'incertezza normativa in attesa ancora di chiare indicazioni dai vertici ministeriali ha modificato la tipologia di intervento prevista in fase programmatica. Si è comunque proceduto a sviluppare alcune attività promozionali.

Per il settore beni culturali e turismo: nell'ambito di Lubec 2018 la Camera ha partecipato, con il Polo tecnologico Lucchese, a Createch, la maratona di creatività tenutasi il 4/5 ottobre. L'Hackaton si è focalizzato sul tema dell'agroalimentare a Parma, città ospite.

Il MuSA, inoltre, ha coordinato il laboratorio "Digital 4 culture" organizzato da Lubec nell'ambito delle iniziative seminariali, sul tema delle tecnologie applicate ai beni culturali per una maggiore fruibilità e accessibilità.

Per il settore agroalimentare, dal 30 novembre al 9 dicembre, si è tenuta la XIV edizione della manifestazione "IL DESCO, SAPORI E SAPERI IN MOSTRA", completamente riprogettata e rinnovata: ad inizio anno sono state costituite due commissioni (composte dai rappresentanti delle associazioni di categoria locali), una ristretta ed una allargata che

hanno supportato il personale camerale, fornendo suggerimenti e collaborazione operativa.

La nuova impostazione ha previsto:

- 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.

Il Desco, grazie a questi accorgimenti che ne rappresentano il rinnovamento, è divenuto un evento dalla forte impronta culturale, in cui produzioni di qualità in vendita si affiancano ad appuntamenti che trattano il tema del cibo da ogni sfaccettature.

Questi i dati registrati a consuntivo:

- 41.262 ingressi totali a conferma del grandissimo successo di pubblico che ha premiato le scelte di rinnovamento compiute;
- 74 espositori presenti, distribuiti in 59 stand; tra questi 5 le collettive organizzate da CIA, Coldiretti, Slow Food Luni-Apua, Vivi la Terra-Rete d'impresa e il portale La Botteggheria; la distribuzione territoriale ha visto 37 espositori della provincia di Lucca, 22 fuori provincia, 14 fuori regione e 1 dall'estero. Inoltre 34 erano aziende agricole e 9 certificate BIO;
- ricchissimo è stato il programma con oltre 80 eventi di carattere culturale e di educazione al cibo, con degustazioni, laboratori ed incontri, formazione in pillole, degustazioni guidate di vini pregiati, show cooking etc. realizzato in collaborazione con Associazioni, Enti, Istituzioni ed Organizzazioni varie del territorio nonché con privati e gli stessi espositori;
- diversi momenti musicali con concerti tenuti sia da privati sia dall'Orchestra del Liceo Musicale cittadino. 4 mostre fotografiche e 4 sale con le mostre relative alle tavole apparecchiate;
- 4 fumettisti che hanno animato i Chiostri disegnando in diretta vignette e ambientazioni ispirate alla manifestazione in sinergia con le rete Vetrina Toscana e le Associazioni di Categoria del Commercio;
- la comunicazione ha visto la realizzazione, tra l'altro, di una operazione di comarketing tra eventi che si realizzavano nello stesso periodo: Puccini Days e Photolux.

Come di consueto il programma Esco dal Desco ha dato giusto risalto anche a tutti gli eventi di carattere culturale e turistico (antiquariato, mostre, concerti, teatro, incontri).

Importante e accurata anche la parte della comunicazione, realizzata, oltre che attraverso web e canali ufficiali, anche sui social network ha visto un maggiore coinvolgimento della “community”.

Anche quest'anno così come lo scorso anno, 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 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti. | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

Il Museo – andamento e ricavi

Si chiude positivamente l'anno 2018 per il Museo Casa Natale: sono infatti 38.477 le persone che lo hanno visitato al 31 dicembre per un totale di **1.059** ingressi in più e per un incremento quindi del **2,83 %** rispetto al 31 dicembre 2017 che segnava la quota di 37.418 ingressi. Un buon 14,42% in più sul 2016 che registrava 33.629 ingressi e il 25,40% rispetto al 2015 chiuso alla stessa data con 30.683 ingressi ed un incremento del 70,97% di presenze rispetto al 2014 chiuso a 22.505.

Il **36,81%** dei visitatori è italiano e il **63,19%** è straniero. I visitatori britannici sono l'12,31% del totale, seguono i tedeschi e gli austriaci per una quota pari a circa il 10,13% del totale, gli statunitensi a quota 9,18 e poi belgi e francesi per il 7,30%, il 3,88% di spagnoli, il 2,33% di russi, il 1,49% degli olandesi e il 3,31% dei paesi asiatici e giapponesi.

Andando nel dettaglio gli incassi registrati dalla vendita dei biglietti di ingresso alla Casa Natale hanno registrato al 31 dicembre un incremento del **1,80%** rispetto al solito periodo del 2017, che a sua volta registrava un incremento del **8,2 %** rispetto al solito periodo del 2016, che era incrementato del **16,3%** rispetto a 2015, il quale era incrementato del **24,7 %** sul 2014.

Il book-shop – andamento e ricavi

Gli incassi registrati dalla vendita del merchandise del Bookshop anno registrato hanno un incremento del 17,63% in più rispetto al 2017.

Il dato complessivo delle attività commerciali

L'incremento dei visitatori ha prodotto un incremento del 7,98% dei ricavi commerciali rispetto al 2017.

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

Sono 1.128 gli alunni e 112 i docenti di scuole lucchesi del territorio che grazie al consolidamento del programma strutturato di percorsi e laboratori didattici hanno visitato il Museo, mentre sono 141 i bambini e familiari che hanno partecipato ai laboratori didattici invernali. Per le visite organizzate da gite scolastiche sono 1.784 gli studenti e 192 i docenti di scuole italiane, inglesi e francesi, che hanno visitato il Museo Casa Natale.

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

Le attività nazionali:

- 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 il 4 agosto la **Notte artusiana del cibo** con visite guidate sul tema del rapporto tra cultura e cibo per commemorare il grande Pellegrino Artusi;
- confermato la propria collaborazione con il **Photolux Festival**, il **Dance Meeting Festival**, **Virtuoso e Belcanto**, il **Teatro del Giglio** per la realizzazione delle **Cartoline Pucciniane**, il **Circolo del Cinema** per la presentazione dell'intervista **Puccini by William Friedkin**, la cartolina dedicata a *Madama Butterfly* per segnare l'anno giapponese di **Murabilia**, la cartolina voluta dalla **Manifattura Tabacchi** in occasione delle celebrazioni lucchesi dei due secoli di vita del Sigaro Toscano, il recital ospitato nel programma de la **Notte Bianca** di Lucca;
- partecipato su invito all'evento il **Giappone nel chiostro** presso il **Museo Diocesano di Brescia** ed è stata ospite a **Sansepolcro** in occasione delle celebrazioni della presenza di Giacomo Puccini nella città aretina;
- presente con l'intervento del Direttore al **convegno ICOM Italia** – sezione musei letterari e di musicisti – per un confronto sulla strategia di comunicazione social delle Case Natale di artisti;
- le collaborazioni 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.

Le attività internazionali:

- **missione a Nagasaki** presso le istituzioni cittadini e le associazioni musicali della città per presentare le attività della Fondazione;
- partecipazione al **Meeting Icon Cities** a Kassel, luogo di incontro delle istituzioni europee che gestiscono le Case Natale dei maggiori musicisti, scrittori ed artisti europei;
- **due missioni** in Cina a **Son-zu** e a **Pechino** per presentare la strategia culturale del territorio in relazione alla figura del Maestro;
- una missione ad **Hammelina** città natale del compositore Sibelius in occasione delle celebrazioni dedicate al grande musicista finlandese per presentare le attività della Fondazione Giacomo Puccini;

Puccini Museum e i media

L'anno 2018 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:

- 4 Febbraio 2018 **RAI 3 Provincia Capitale**;
- 14 febbraio **Mediaset** programma **Hype** – servizio per bicentenario manifattura sigaro toscano;
- 19 marzo **NHK Japan** – programma **Quaderni musicali dal mondo**;
- 20 marzo **RAI 1** – **Sereno variabile** in onda 14/04;
- 14 maggio **RAI 1** - **Uno mattina**;
- 11-14 giugno **RAI** Torino per il progetto **5GCity**;
- 13 luglio la radio spagnola **Gestiona Radio** – intervista il Presidente Alessandro Tambellini;
- la trasmissione girata da **RAI Italia** dal titolo **Italian Beauty**;
- troupe cinese programma **Da Xian a Roma** trasmesso da **CCTV – Cina**.

Infine, 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**.

Attività di ricerca, seminari ed editoria

La Fondazione ha sostenuto la pubblicazione del libro di Emiliano Sarti *Puccini al Giglio Le opere di Puccini al Teatro del Giglio* della casa editrice Dreambook e di Elisabetta Salvatori *Piccolo come le stelle* della Casa Editrice Maria Pacini Fazzi, nonché la pubblicazione del secondo volume dell'epistolario pucciniano curato dall'Edizione Nazionale delle Opere di Giacomo Puccini per i tipi della Casa Editrice Olschki. La Fondazione ha inoltre sostenuto la pubblicazione da parte delle edizioni Tactus della registrazione dell'esecuzione del duo Datteri - Lencioni di preziose e rare trascrizioni dalle celeberrime melodie del Maestro per pianoforte a quattro mani. Nel contesto dei Puccini Days si ricordano poi la conferenza Melanconia e creatività nella vita e nell'opera di Giacomo Puccini con la psichiatra portoghese Maria Luisa Figueira e Gabriella Biagi Ravenni e la *lectio magistralis* di Michele Girardi dedicata al centenario de *Il Trittico*, quest'ultima coprodotta con il Centro Studi Giacomo Puccini.

Puccini Museum e la Villa Puccini di Viareggio

Per tutta la durata della mostra "Per sogni e per chimere" – Giacomo Puccini e le arti visive, realizzata dalla Fondazione Ragghianti, la Fondazione Giacomo Puccini ha aperto al pubblico in via straordinaria la Villa di Viareggio del Maestro Giacomo Puccini per tutto il periodo estivo, fino al 22 settembre. In particolare la prima visita, del 26 maggio è stata organizzata con la collaborazione e il sostegno dell'Associazione Culturale Ville Borbone e Dimore Storiche della Versilia e ha visto la presenza di 209 persone. Le persone che hanno visitato complessivamente per tutto il periodo di apertura estiva la villa sono state 607 complessivamente che hanno donato complessivamente € 1.905,00, fondi che sono stati utilizzati per l'acquisizione di documenti pucciniani.

Puccini Museum e gli ospiti

Ospiti illustri del mondo dello spettacolo sono stati ospiti della Casa Natale, in particolare ricordiamo:

- Rupert Everett e Stephen Frears, grazie alla collaborazione con Lucca Film Festival;
- Uto Ughi, Brunello Cucinelli, Laura Morante grazie alla collaborazione con Lucca Classica Music Festival;
- Carla Fracci grazie alla collaborazione con Dance Academy;
- Alessandra Martines, il musicista Alexander F. Skliar e l'artista Alexey Morosov, grazie alla collaborazione con la Fondazione Banca del Monte,
- l'Ambasciatore del Brasile in Vaticano, Luiz Felipe Mendonça Filho

| TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2018 | 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

Anche quest'anno conformemente alle indicazioni della Giunta, al fine di contenere i costi sono state programmate e realizzate una serie di attività curate direttamente rivolte a bambini e famiglie e al pubblico degli artisti e dei critici; continua la modalità di visita su appuntamento; per quanto riguarda il noleggio della sala la collaborazione con l'organizzazione specializzata non è stata rinnovata alla luce dei modesti risultati ottenuti nell'annualità precedente. La resa dei contenuti costruiti nel passato ha permesso di ottimizzare al meglio i costi delle iniziative e la loro realizzazione. Si segnala inoltre l'uso della Sala per due convegni riguardanti il settore lapideo. Di seguito la tabella che riepiloga gli eventi organizzati al MuSA nel periodo di riferimento e le relative presenze

| | | | |
|-------------------------------|----|---------------------|------|
| N° VISITE GUIDATE SCUOLE | 10 | PARTECIPANTI | 415 |
| N° VISITE GUIDATE O LIBERE | 27 | PARTECIPANTI | 119 |
| N° EVENTI DI ANIMAZIONE pamdb | 7 | PARTECIPANTI | 338 |
| N° EVENTI DI ANIMAZIONE | 13 | PARTECIPANTI | 738 |
| N° SOPRALLUOGHI | 13 | PARTECIPANTI | 38 |
| N° PRENOTAZIONI SALA | 7 | PARTECIPANTI | 517 |
| TOTALE ATTIVITA' | 46 | TOTALE PARTECIPANTI | 1702 |

E' proseguita anche l'attività di promozione e comunicazione dei canali web e social e la cura del sito web che, in termini numerici, sono in costante crescita e fungono da veicolo per l'amplificazione delle iniziative svolte nel museo. Questi i risultati:

1. Facebook: aumento di n. 190 "mi piace" che raggiungono un totale di 3499;
2. Per PINTEREST, prosegue la creazione di nuovi boards e l'implementazione di quelli già attivi. Le bacheche sono aumentate di 6 per un totale di 444, contengono ulteriori 219 immagini per un totale di 5983. I followers di 45 per un totale di 504. Aumentate esponenzialmente le visualizzazioni mensile che raggiungono quota 28.000 ca. La pagina non tiene più il conteggio dei "mi piace";
3. Per YOUTUBE inserimento di 1 video relativo all'intervista fatta a Radio Roma Capitale. Si procede con la promozione dei contenuti già online. Gli iscritti sono aumentati di 99 per un totale 192 e le visualizzazione di 13.416 per un totale di 44807;
4. GOOGLE+ è dismesso per inattività e assenza di appeal da parte del nostro pubblico;
5. La pagina INSTAGRAM si posiziona in seconda posizione nella scala di gradimento dei social MuSA. Le immagini caricate sono in forte aumento e riscuotono gradito consenso dai follower che sono in totale 498, 118 in più rispetto al 2017. I post pubblicati sono in totale 608, 184 in più.
6. L'attività di promozione del MuSA è integrata anche con:
7. Intervista radiofonica presso Radio Roma Capitale, trasmissione #livesocial, tenutasi il 26 ottobre e andata in onda a novembre;
8. Creazione di una vela promozionale con il logo MuSA da esporre nelle fiere e/o nel museo;
9. Presenza anche sul portale di prenotazione Meeting & Congressi;

10. Locandine plastificate degli eventi inseriti nel format “Conversazioni con l’artista” da appendere al cancello MuSA;
11. Locandine e flyer promozionali esposte e distribuiti negli esercizi commerciali del centro di Pietrasanta.

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.

Di seguito le fasi amministrative dell’appalto pubblico:

- Con atto del 18 dicembre 2017, è stato affidato all’Ing. Mariolino Morganti l’incarico per la redazione del progetto preliminare, consegnato a Lucca Intec all’inizio del 2018;
- Sulla base di tale progetto, con atto del 5 giugno 2018, l’Ing. Morganti è stato incaricato per la redazione del progetto definitivo ed esecutivo, per la direzione dei lavori, la tenuta della contabilità, la progettazione esecutiva ed il coordinamento della sicurezza;
- Con atto del 11 settembre 2018, Lucca Intec ha nominato il Responsabile Unico Procedimento, individuato nella persona dell’Ing. Donatello Canini, che coadiuverà dal punto di vista tecnico il personale camerale e di Lucca Intec;
- Il 14 settembre l’Ing. Morganti ha consegnato il progetto definitivo ed esecutivo che è stato approvato con atto n. 58 del 20 settembre 2018;
- Con atto n. 64 del 9 ottobre 2018 è stato approvato l’Avviso Pubblico finalizzato all’acquisizione di manifestazione di interesse per partecipare a procedura negoziata di cui all’art. 36, comma 2, lettera b) D.Lgs. 50/2016, che è rimasto pubblicato sul sito web di Lucca In-Tec fino al 24 ottobre 2018;
- In data 16 ottobre 2018, alla presenza del RUP Ing. Donatello Canini e del Direttore dei lavori Ing. Mariolino Morganti è stato effettuato, da parte delle due imprese che ne hanno fatto richiesta (GBA Costruzioni e Nobili Massimo), il sopralluogo obbligatorio presso la sede dell’immobile;
- Con atto n. 78 del 21 dicembre 2018 è stato approvato il verbale di gara e la proposta di aggiudicazione lavori, nei confronti dell’impresa Nobili Massimo.

Nel frattempo, nel mese di luglio, si è proceduto ad un intervento indipendente rispetto a tali lavori, ovvero alla sostituzione dei vetri delle porte d’ingresso del museo, la cui pellicola applicata dall’esterno è stata deteriorata dal tempo e dalle intemperie, dando una impressione di degrado dell’immobile.

| TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|--|--------------------------------------|
| Marketing territoriale e turismo: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati. | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

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

Settore Nautica e subfornitura

1. YARE , YACHTING AFTERSALES AND REFIT 2018 dal 18 al 21 aprile 2018

Location : Viareggio – Versilia – Lucca

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Yare, Yachting Aftersales And Refit Experience l'evento internazionale di B2B che ha come obiettivo quello di far incontrare i comandanti di yacht con le imprese è giunto alla sua ottava edizione ed è stata una edizione record di partecipazione sia di imprese che di comandanti internazionali. E' 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, collabora sin dalle prime edizioni con attività di promozione territoriale e all'interno dell'appuntamento 2018 ha attivato una collaborazione per la 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.

All'evento sono stati invitati come hosted buyers 110 comandanti internazionali di superyachts e megayachts, messi in contatto con altrettante 100 imprese con attività di networking e incontri B2B. I comandanti sono stati ospitati sul territorio in base ad un programma, che ha saputo mettere in risalto le eccellenze e i punti di forza dell'intero comparto viareggino e dell'intero territorio. Per tale evento è stato richiesto il coinvolgimento di Lucca Promos sia operativo, che finanziario. Quest'ultimo si esprime in modo diretto tramite l'organizzazione di attività promozionali e di comunicazione, con particolare focus sulla campagna promozionale "The Lands of Giacomo Puccini" volti alla conoscenza delle eccellenze del territorio. Nello specifico ha collaborato all'organizzazione della cena di gala nella splendida cornice di Palazzo Pfanner di Lucca e alla realizzazione di un Recital Pucciniano a cura della Fondazione Giacomo Puccini con l'obiettivo di far conoscere gli ospiti internazionali le bellezze artistiche, culturali e musicali della città di Lucca e degustare i prodotti tipici accompagnati dai vini ed olio della nostra provincia.

2. VERSILIA YACHTING RENDEZ-VOUS dal 10 al 13 maggio 2018

Location: Viareggio - Versilia

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

La seconda edizione del Versilia Yachting Rendez-vous si è svolta da giovedì 10 maggio a domenica 13 maggio 2018 presso le aree delle Darsene Italia ed Europa del Porto di Viareggio. Il posizionamento della manifestazione è dedicato al top di gamma della produzione nautica, che ha confermato Viareggio come scelta d'eccellenza.

La manifestazione ha visto la presenza di 170 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.

L'evento ha accolto 22.000 visitatori totali, di cui 9.516 operatori professionali, tra i quali grandi clienti italiani e stranieri, concessionari nautici e dealer, comandanti, appassionati delle imbarcazioni e diportisti.

Durante il Versilia Yachting Rendez-vous è stata realizzata una sala stampa all'interno delle VIP Lounge di manifestazione per l'accoglienza dei giornalisti con distribuzione delle cartelle stampa e materiale promozionale.

Lucca Promos ha partecipato alla coproduzione dell'evento per favorire la realizzazione delle attività di promozione del territorio e di networking con lo scopo di creare un'opportunità di interscambio di informazioni all'interno della comunità nautica, di massimizzare i contatti commerciali con le realtà economiche del nostro territorio e di consolidare la proiezione nazionale ed internazionale di Lucca e del suo territorio come

luogo di eccellenza della produzione cantieristica di yacht e superyacht , accessoristica, servizi refitting aftersales e del confronto con le eccellenze di altri territori. Nell'ambito delle iniziative di promozione Lucca Promos ha effettuato un'azione diretta di promozione territoriale con il brand The Lands of Giacomo Puccini e l'allestimento di un Roll-up comunicativo. Lucca Promos e la Camera di Commercio di Lucca hanno avuto ampia visibilità negli ambiti comunicativi attivati dalla manifestazione anche attraverso i video promozionali delle eccellenze territoriali in coerenza con la campagna "The Lands of Giacomo Puccini" da veicolare sul maxi ledwall della misura di 3m x 2m collocato all'interno dell'area Lounge riservata ai media e giornalisti internazionali.

Settore Lapideo e Artigianato Artistico

3. OPEN MUSA giugno 2018

Location: Pietrasanta

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Venerdì 1 Giugno 2018 si è svolto OPEN MUSA, il consueto appuntamento di inizio estate che il Consorzio Cosmave organizza per i propri associati al museo virtuale nel centro di Pietrasanta e che quest'anno è stato proposto con una nuova modalità. La serata, infatti, è iniziata con Federico Barsanti, attore e direttore del "Piccolo Teatro della Versilia", che ha narrato le qualità che da sempre appartengono al marmo: la tradizione, la maestria, la sensazione e l'eternità. Grazie alle spettacolari possibilità scenografiche che la sala del MuSA offre, il pubblico è stato accompagnato in un emozionante viaggio alla scoperta di questo prezioso materiale e delle capacità delle nostre aziende di trasformarlo e tradurlo in prestigiose opere di architettura, di scultura ed artistiche. Sono state proiettate immagini dei principali progetti delle aziende che fanno parte del consorzio oltre ad altre riguardanti le applicazioni dei marmi versiliesi in contesti di grande valore storico ed architettonico come il museo delle Arti e Tradizioni di Roma e il Cimitero Monumentale di Staglieno (GE). Un'introduzione suggestiva e particolare che ha stupito i presenti, anche grazie alla qualità dei testi che sono stati realizzati con il prezioso contributo di Vanessa Greco. A seguire si è tenuta una tavola rotonda sulle problematiche riguardanti le superfici lapidee e la presentazione dei risultati di una ricerca a cura di Marina Camporese del Dipartimento di Microbiologia della società Ecamricert di Vicenza. Un'occasione di incontro per le aziende associate che potranno discutere dei temi più attuali del settore. L'iniziativa è realizzata grazie al contributo della Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana e Lucca Promos, partner tecnico Tenax Spa.

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

Location: Verona

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Marmomacc, la manifestazione veneta divenuta appuntamento inderogabile visto il grande numero di operatori qualificati che anno dopo anno confermano la loro presenza a Verona. Confermatosi una manifestazione di assoluto rilievo, sicuramente fra le prime tre a livello mondiale nel settore delle macchine, marmi, graniti e pietre. Anche per l'edizione 2018, come di consueto, l'iniziativa è stata articolata in uno stand che ha voluto confermare la sua funzione di area a disposizione degli associati, riuscendo così a svolgere le attività di contatto con clienti e fornitori. Lucca Promos svolge un'azione di comunicazione e promozione attraverso la distribuzione di materiale informativo sul distretto e informativa sulle attività del Museo Musa di Pietrasanta, promozionale nell'area dedicata all'accoglienza, networking e b2b incontri commerciali tra aziende e operatori esteri.

Settore Turismo

5. PRESS TRIP GIORNALISTI DA GERMANIA E AUSTRIA "The Lands of Giacomo Puccini" musica, arte e cultura-enogastronomia in occasione del Carnevale dal 15-

18 febbraio

Location: Lucca

compartecipazione organizzativa/finanziaria : Lucca Promos

Il progetto di educational tour – press trip di 3 giorni per 5 giornalisti provenienti da Germania e Austria nelle Terre di Giacomo Puccini ha avuto tre riferimenti centrali: Lucca con la casa Natale del Maestro, Versilia con la casa, l'ambiente ed il Teatro all'aperto di Torre del Lago, e la Mediavalle con la casa di Celle di Puccini attorno ai quali si presentano i tre prodotti principali del territorio. Un momento particolare è stato dedicato alla Cittadella del Carnevale, il museo e la partecipazione dei delegati al Corso mascherato del 17 febbraio. Sono stati programmati anche interviste ed incontri con gli artisti artigiani locali che hanno realizzato i carri dell'edizione 2018. I delegati avranno altresì modo di assaporare i piatti tipici della nostra tradizione accompagnati dai vini e olio durante le varie serate organizzate nei ristoranti locali. L'evento ha avuto come obiettivo principale quello di promuovere e valorizzare tutti i territori della lucchesia rafforzando il prodotto turistico e in questo specifico evento focalizzare l'attenzione sull'offerta e le peculiarità della costa versiliese. Sono già pervenuti feedback importanti di articoli sulle testate giornalistiche e su sui social media di riferimento.

6. BUY TUSCANY ON THE ROAD VERSILIA – organizzazione di PRESS TRIP GIORNALISTI E BLOGGER INTERNAZIONALI – dal 7 al 12 maggio

In occasione della terza edizione del "Buy Tuscany on the road", che si è tenuta a Viareggio il 10 Maggio 2018, sono stati invitati in Toscana ca. 50 buyer internazionali in rappresentanza dei più importanti Tour Operator provenienti da ca. 15 paesi europei ed extra europei.

L'evento B2B, rivolto circa 40 operatori toscani provenienti dalla costa toscana, nonché tour operator specializzati in in bound di tutta la regione, si è realizzato il giorno 10 maggio 2018 a Viareggio riscuotendo un grande successo di partecipazione e di contatti di buyer esteri.

Con l'occasione su espressa richiesta dell'agenzia regionale per la promozione turistica, Toscana Promozione Turistica, Lucca Promos ha organizzato il press trip con tour esperienziali sul territorio per 6 giornalisti e blogger provenienti da Australia, Nuova Zelanda, Norvegia, Svezia, Francia e Spagna. I delegati hanno avuto la possibilità di scoprire le Terre di Giacomo Puccini con un itinerario tailor made con esperienze per vivere direttamente l'offerta culturale artistica, musicale ed enogastronomica della provincia di Lucca, partendo dalla casa Natale del Maestro, la costa della Versilia con la casa, l'ambiente ed il Teatro all'aperto di Torre del Lago, e la Mediavalle con la casa di Celle di Puccini. I giornalisti hanno apprezzato notevolmente il tour e hanno inviato numerosi feedback di articoli e blog pubblicati con riferimenti agli itinerari e luoghi visitati.

L'agenzia regionale Toscana Promozione Turistica si è dimostrata particolarmente soddisfatta del lavoro svolto da Lucca Promos per l'organizzazione dell'iniziativa.

7. PRESS TRIP GIORNALISTI DALL'EUROPA E RUSSIA - "The Lands of Giacomo Puccini

in occasione del Festival Puccini di Torre del Lago – dal 11 al 15 luglio 2018

Location: Lucca

compartecipazione organizzativa/finanziaria : Lucca Promos

Il progetto dell'organizzazione di un press trip di 4 giorni per circa 5 giornalisti e blogger provenienti da Olanda, Spagna e Russia con il formato ormai collaudato di promozione delle Terre di Giacomo Puccini attraverso la visita di Lucca con la casa Natale del Maestro, Versilia con la casa, l'ambiente ed il Teatro all'aperto di Torre del Lago, e la Mediavalle con la casa di Celle di Puccini attorno ai quali si presentano i tre prodotti principali del territorio. Il tour viene espressamente organizzato nel mese di luglio in modo da permettere agli ospiti di assistere ad una esperienza unica, quale un'opera rappresentata al Grand Teatro

all'Aperto di Torre del Lago. Il tour prevede anche le visite di Viareggio dove pernoveranno 2 notti, Camaiore, Pietrasanta e Forte dei Marmi. L'atmosfera magica e suggestiva del Gran Teatro all'aperto di Torre del Lago ha permesso ai giornalisti di vivere a pieno una serata in questo magnifico scenario con la rappresentazione di "Turandot" con la regia di Alfonso Signorini e raccontare ai propri lettori le emozioni provate. L'obiettivo principale dell'iniziativa è stato quello di promuovere e valorizzare tutti i territori della lucchesia facendo fare ai giornalisti un percorso esperienziale e stimolando racconto e la diffusione del nostro brand territoriale. Grand feedback di articoli e interviste radiofoniche è stato già diffuso dai nostri ospiti giornalisti internazionali.

8. PRESS TRIP GIORNALISTI E FOOD BLOGGERS DAI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA

"The Lands of Giacomo Puccini" musica, arte e cultura-enogastronomia - in occasione del Desco 2018

Location: Lucca

compartecipazione organizzativa/finanziaria : Lucca Promos

Il progetto dell'organizzazione di un press trip di 3 giorni per circa 6 giornalisti e blogger provenienti da paesi dell'Unione Europea con il formato ormai collaudato di promozione delle Terre di Giacomo Puccini attraverso la visita di Lucca con la casa Natale del Maestro, Versilia con la casa, l'ambiente ed il Teatro all'aperto di Torre del Lago, e la Mediavalle con la casa di Celle di Puccini attorno ai quali si presentano i tre prodotti principali del territorio. Gli ospiti avranno modo di assaporare i piatti tipici della nostra tradizione accompagnati dai vini e oli e raccontare la particolare esperienza vissuta direttamente con l'attività di "show cooking " organizzata appositamente per loro. L'obiettivo principale dell'iniziativa è quello di promuovere e valorizzare tutti i territori della lucchesia facendo fare un percorso esperienziale ai partecipanti in modo che possano raccontare e diffondere l'immagine del nostro territorio rafforzando i vari prodotti turistici.

Settore Cartario

9. Evento promozionale rete It's Tissue - 28-29 giugno

Location: Lucca

Compartecipazione organizzativa/finanziaria:

IT'S TISSUE, la manifestazione, nata per mostrare dal vivo la tecnologia made in Italy dedicata agli impianti per la produzione di tutta la gamma dei prodotti tissue per uso igienico e sanitario, ha accolto in questa edizione quasi duemila operatori del settore provenienti da tutto il mondo. Si tratta ancora una volta di un record assoluto rispetto agli ospiti registrati per la prima edizione del 2013, un dato che conferma il crescente interesse internazionale sul comparto. It's Tissue con gli Open house, incontri di networking ed eventi organizzati nelle proprie sedi produttive ed i prestigiose location sparse in tutto il territorio si è confermato l'avvenimento più importante del settore: L'affluenza da oltre 85 paesi e da ben 5 continenti per cogliere l'opportunità di vedere e toccare in anteprima le innovazioni tecnologiche del settore. Nella settimana dedicata del tissue oltre agli operatori internazionali dei più importanti gruppi del settore sono stati accolti anche giornalisti e media della stampa internazionale. Per l'occasione Lucca Promos, ha partecipato alla coproduzione del progetto per favorire la realizzazione delle attività di logistica ,di accoglienza degli ospiti internazionali e degli eventi in programma. In particolare la promozione del territorio e la distribuzione di materiale del brand "The Lands of Giacomo Puccini" durante la settimana di It's Tissue dal 25 al 29 giugno c.m. rivolta ai partecipanti dei WELCOME PRESS TOUR in programma composti da: la stampa italiana ed estera (circa 15 giornalisti), la delegazione di circa 20 operatori esteri gestita dall'agenzia ICE, la delegazione dell'Associazione macchine per la carta cinese ed il gruppo di 30 clienti industriali del settore tissue. Oltre al passaggio in loop del video "The Lands of Giacomo Puccini ", distribuzione materiale e presenza alla Tissue Home durante l'intera durata della

manifestazione;

ALTRI SETTORI e OPERATIVITA'

Campagna e media relations

10. The Lands of Giacomo Puccini

Dopo gli esiti delle prime tre campagne promozionali, Lucca Promos s.r.l. di concerto con l'Ufficio Relazioni Esterne della Camera di Commercio di Lucca, si conferma soggetto attuatore del progetto. I finanziamenti della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, del Comune di Lucca, del Comune di Capannori e di altri Comuni del territorio, nonché della stessa Camera di Commercio, saranno impiegati per la realizzazione di un'ampia campagna promozionale e di marketing, che rispetto all'anno 2015 e al 2016 incrementerà l'attenzione per testate e i media internazionali. La campagna si incentrerà ancora sul claim The lands of Giacomo Puccini e avrà lo scopo di illustrare in termini suggestivi i principali valori del territorio allo scopo di definire e veicolare la complessa articolazione dell'offerta turistica e latu sensu economica: balneazione, città d'arte, enogastronomia, paesaggio, montagna e collina, cammini dello spirito e Via Francigena, valori della produzione e dell'artigianato, turismo sportivo. E' stata effettuata una gara per l'individuazione del grafico e della direzione artistica. A questa attività è connessa quella di media relations per l'attivazione di benefits comunicazionali, quali redazionali, presenza sui social delle testate, estensione dei tempi di permanenza dei social o loro attivazione in conseguenza di altri acquisti. Viene seguita e monitorata la ricaduta sul territorio al fine di costituire un'identità riconoscibile tra la fruizione esterna della campagna e la presenza di immagine nelle imprese turistiche del territorio.

11. The Lands of Giacomo Puccini – Aeroporto di Pisa

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. E' stata realizzata Installazione febbraio 2018 aggiornata a Giugno 2018.

12. Concerto “The lands of Giacomo Puccini” in collaborazione con il Teatro del Giglio.

Il Concerto Pucciniday, in programma il 27 luglio alle 21.30, ad ingresso libero, negli spazi del Lucca Summer Festival in Piazza Napoleone – Lucca, proporrà al pubblico un intenso excursus per voci solistiche e orchestra attraverso le opere di Giacomo Puccini, da Le Villi a Turandot, una serata in musica per gli amanti della musica del Maestro e le sue meravigliose melodie; la direzione musicale della serata è affidata a Beatrice Venezi, giovane e talentuosa musicista – oltre che direttore d'orchestra è anche pianista e compositrice; grande appassionata di musica, dalla classica all'elettronica, si batte per la divulgazione dell'opera in maniera accessibile e accattivante.

Nel 2018 Forbes l'ha inserita nell'elenco dei cento giovani leader del futuro; gli interpreti solisti del Concerto saranno Donata D'Annunzio Lombardi (soprano), Lorenzo Decaro (tenore) e il baritono lucchese di adozione Giuseppe Altomare; nel programma del concerto saranno eseguite splendide pagine orchestrali affidate alla bacchetta di Beatrice Venezi e all'Orchestra del Teatro del Giglio. I coristi della Polifonica Lucchese eseguiranno lo struggente Coro a bocca chiusa previste in alcune opere. Il concerto ha visto una grande affluenza di pubblico, sono state registrate oltre 4000 presenze.

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 al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 0,00 | € 3.000,00 | € 0,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 0,00 | € 270,00 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

Il modello organizzativo adottato a partire dal 2016 è stato 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.

Non appare al momento necessario adottare provvedimenti correttivi di ampia portata ma proseguire su aggiustamenti che si rendano di volta in volta necessari in una ottica di miglioramento continuo.

| TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|--|--|
| Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2016-2018 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali | 2015: - 160.238,64 -4,1% 2016: - 211.827,02 -5,4% 2017: - 319.160,22 -8,1% 2018: -462.160,71 -11,8% |

RISULTATO CONSEGUITO

ANNO 2014

| Tot Sistema Camerale | CCIAA Lucca | Lucca Int-Tec | Lucca Promos |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
| 3.920.649,00 | 3.577.948,92 | 187.538,47 | 155.161,61 |

ANNO 2015

| Tot Sistema Camerale | CCIAA Lucca | Lucca Int-Tec | Lucca Promos |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
| 3.760.410,36 | 3.466.720,87 | 162.627,45 | 151.062,04 |
| - 160.238,64 | - 131.228,05 | - 24.911,02 | - 4.099,57 |
| -4,1% | -3,7% | -13,3% | -2,6% |

ANNO 2016

| Tot Sistema Camerale | CCIAA Lucca | Lucca Int-Tec | Lucca Promos |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
| 3.708.821,98 | 3.427.321,50 | 145.622,81 | 135.877,67 |
| - 211.827,02 | - 150.627,42 | - 41.915,66 | - 19.283,94 |
| -5,4% | -4,2% | -22,4% | -12,4% |

ANNO 2017

| Tot Sistema Camerale | CCIAA Lucca | Lucca Int-Tec | Lucca Promos |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
| 3.601.488,78 | 3.288.027,33 | 170.837,26 | 142.624,19 |
| - 319.160,22 | - 289.921,59 | - 16.701,21 | - 12.537,42 |
| -8,1% | -8,1% | -8,9% | -8,1% |

ANNO 2018

| Tot Sistema Camerale | CCIAA Lucca | Lucca Int-Tec | Lucca Promos |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
| 3.458.488,29 | 3.142.637,89 | 170.257,60 | 145.592,80 |

| | | | |
|--------------|--------------|-------------|------------|
| - 462.160,71 | - 435.311,03 | - 17.280,87 | - 9.568,81 |
| -11,8% | -12,2% | -9,2% | -6,2% |

| TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--|
| Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente. | 1.471.252,54 -1,40% rispetto al 2017 |

RISULTATO CONSEGUITO

Dal bilancio di esercizio 2018 risulta che le spese di funzionamento complessive sono calate di quasi €21.000 rispetto al 2017, con una flessione percentuale di circa l'1,40%. All'interno delle spese di funzionamento sono calate di 8,28% le quote associative e di mezzo punto percentuale le spese per prestazioni di servizi, mentre una variazione del +2,06% è stata registrata per gli oneri diversi di gestione (maggiore Ires).

| TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

Il decreto ministeriale con il quale è stata definita la costituzione della nuova Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest come ente derivante dall'accorpamento delle Camere di Commercio di Lucca, Massa-Carrara e Pisa, è stato pubblicato il 19 settembre 2017. Contro il Decreto del MISE è stato presentato ricorso in Corte Costituzionale da parte di alcune Regioni, i tempi di attuazione del Decreto sono notevolmente slittati e solo nel febbraio 2018 si è avuto un nuovo Decreto di conferma del precedente che fissa l'avvio delle procedure al 1 marzo 2018.

Le procedure per la costituzione dei nuovi organi della costituenda Camera della Toscana Nord-Ovest sono state avviate e sono in corso, attualmente si è in attesa della decisione del TAR Lazio circa il ricorso presentato dalla Camera di Massa-Carrara.

In ogni caso sono stati avviati in alcuni uffici contatti, scambi di informazioni, dati ecc...

Per l'Area del **Segretario generale** le attività operative di confronto hanno riguardato gli uffici Personale, Programmazione e controllo e Segreteria delle 3 Camere.

In particolare gli uffici del Personale nel mese di marzo hanno costituito un gruppo di lavoro che ha proceduto allo scambio di materiale al fine di iniziare un lavoro di omogeneizzazione sui seguenti temi: orario di lavoro; part time; banca delle ore, regolamento trasferte. In data 21 aprile si è svolta una conferenza telefonica e in data 18 ottobre ha avuto luogo il primo incontro per verificare l'operatività dei diversi programmi di gestione presenze utilizzati nelle 3 Camere.

Anche per gli uffici Programmazione e controllo sono in corso contatti e incontri operativi

tra i responsabili degli uffici delle 3 Camere per verificare le diverse modalità operative in atto nei 3 enti e le relative modalità di omogeneizzazione. In data 27 settembre si è svolto un primo incontro per avviare il confronto sui documenti di programmazione, sul ciclo performance, sulla definizione degli obiettivi (strategici, operativi ed individuali) e le modalità di assegnazione ai Dirigenti/servizi/uffici. Si è infine creato tramite l'applicativo comune Google Drive della nuova Gsuite di Google un apposito spazio per la condivisione dei documenti di interesse trasversale a tutti e tre gli Uffici.

L'ufficio Segreteria ha svolto attività di supporto al Commissario ad acta mediante la partecipazione a cinque sessioni di lavoro durante le quali si è svolta parte dell'istruttoria relativa alla costituzione del Consiglio della Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest. Quest'attività ha richiesto anche di effettuare una formazione specifica ed un aggiornamento normativo visto che alcuni aspetti fondamentali sono stati modificati dopo l'ultimo rinnovo da circolari successive.

Per l'**Area Amministrazione** le attività si sono limitate al confronto tra gli Uffici Provveditorato delle tre Camere di Lucca, Massa Carrara e Pisa, i cui rappresentanti si sono incontrati presso la sede di Viareggio nelle date del 27 luglio e 28 settembre. Il lavoro di analisi e confronto ha dato luogo alla redazione di un documento unitario di benchmarking sulle principali attività e procedure operative gestite, nonché sulle scadenze dei principali contratti in essere. E' stato convenuto un metodo di lavoro basato su ulteriori confronti da attivare in caso di novità normative e procedurali da gestire durante il periodo di perfezionamento dell'accorpamento. Rinviata, per unanime decisione, l'ipotesi di adottare regolamentazioni unitarie, ritenute non percorribili in assenza di presupposte certezze organizzative della Camera unitaria, al momento tutte da definire. Si è infine creato tramite l'applicativo comune Google Drive della nuova Gsuite di Google un apposito spazio per la condivisione dei documenti di interesse trasversale a tutti e tre gli Uffici Provveditorato.

Per le tematiche di Ragioneria e Diritto Annuale lo scambio informativo è avvenuto solo per mail e limitatamente a due temi: '- piano dei conti al fine di definire un piano dei conti unico della Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest. Alla luce degli accordi presi congiuntamente tra le tre Camere, il Piano dei conti di Lucca è stato analizzato ed integrato con nuove informazioni. Le Camere di LUcca e Massa Carrara hanno mandato alle altre il proprio lavoro intermedio, l'esito finale non è mai stato visionato, poiché la Camera di Commercio di Pisa ancora non lo ha trasmesso.

- procedure in essere finalizzate al miglioramento della riscossione spontanea del diritto annuale.

Nel mese di settembre è stato attivato uno specifico confronto telefonico con Massa Carrara finalizzato ad un approfondimento sul metodo di calcolo e contabilizzazione in sede di preventivo 2019, della parte di diritto annuale 2018 aumento 20% da riscontare con rinvio al 2019, in attuazione alla apposita Circolare Mise del 5 dicembre 2017.

Per il **servizio di Regolazione del mercato**, nel 2017 l'attività ha mirato ad armonizzare i regolamenti relativi all'attività sanzionatoria, nel 2018 gli uffici si sono invece concentrati sulla materia della mediazione e dell'arbitrato, svolgendo le seguenti attività:

- 1) Armonizzazione del Regolamento di arbitrato;
- 2) Collaborazione sui corsi di aggiornamento per arbitri - nell'ambito del quale è stata affidata la docenza di un modulo alla prof.ssa Maria Angela Zumpano, componente della Camera arbitrale della Camera di Pisa, la quale ha illustrato ai partecipanti (circa 60) il nuovo regolamento armonizzato tra le CCIAA di Lucca e Pisa, nonché le prassi applicative condivise addestrando, quindi, gli arbitri e la segreteria ad applicare il Regolamento secondo le nuove modalità concordate tra le due Camere.
- 2) Attività di mediazione civile e commerciale - la Camera di Lucca ha richiesto all'Organismo di formazione della Camera di Pisa di organizzare un corso di

aggiornamento per i propri mediatori su alcune questioni procedurali; la responsabile e l'addetto dell'Ufficio arbitrato e conciliazione di Lucca, oltre a qualche mediatore iscritto nel nostro elenco, hanno inoltre partecipato ad un ulteriore corso di aggiornamento per mediatori che si è svolto presso la Camera di commercio di Pisa.

I due corsi hanno costituito un'occasione di conoscenza reciproca di alcune fondamentali prassi applicative, dando così un contributo all'avvio dell'armonizzazione tra i due organismi di mediazione.

OBIETTIVO STRATEGICO 3B
Orientare la gestione della performance

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale | — |

RISULTATO CONSEGUITO

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 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali) | n. 3 indagini |

RISULTATO CONSEGUITO

Le indagini di customer satisfaction sono diventate strumenti utili non solo per misurare la soddisfazione degli utenti, ma anche per la programmazione dell'Ente: partire dalla valutazione della qualità dei servizi per orientare l'azione futura dell'ente camerale.

Nel 2018 si è proseguito nella somministrazione delle indagini agli utenti che usufruiscono

dei seguenti servizi erogati dalla Camera di Commercio: Mediazione, Corsi/Seminari, Sportello Finanziamenti, Sportello Nuova Impresa, Sportello Marchi e Brevetti.

Dai questionari raccolti sono stati elaborati dei report che mettono a confronto i risultati del 2018 con quelli conseguiti negli anni precedenti. Tali report sono stati condivisi sia con il personale camerale che con gli stakeholder e sono sempre a disposizione sul sito camerale nella sezione Amministrazione trasparente.

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 al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|-------------|-------------------|
| € 5.200,00 | € 32.780,00 | € 5.000,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|-------------|-------------------|
| € 3.900,00 | € 13.110,65 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|--|--------------------------------------|
| definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

La comunicazione attraverso i siti camerale e le pagine sui social networks – Camera di Commercio, Il Desco, Lucca Promos, Lucca Imprese e il sito e i social del Puccini Museum – sono gestiti in maniera integrata partendo da una programmazione di contenuti fino a una programmazione di redazionali e di attività di pubblicazione, grazie all'adozione di un Piano editoriale. La gestione nel 2018 ha raggiunto un buon livello di maturazione garantendo così la costante applicazione dei metodi di lavoro (piani editoriali) di cui beneficiano i siti e i social e una continua informativa circa servizi, opportunità, eventi e scadenze agli utenti e agli stakeholder.

E' proseguita, anche nel corso del 2018, l'attenzione a una comunicazione meno burocratica e più proattiva, contribuendo ad una nuova immagine dell'ente verso l'esterno.

OBIETTIVO STRATEGICO 3F
Innovazione normativa e miglioramento continuo.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 0,00 | € 5.500,00 | € 0,00 |

RISORSE A CONSUNTIVO

| PROVENTI 2018 | ONERI 2018 | INVESTIMENTI 2018 |
|---------------|------------|-------------------|
| € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 |

| TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018 | RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero |
|---|--------------------------------------|
| Realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento | 100% |

RISULTATO CONSEGUITO

La piena entrata in vigore del Regolamento 679/2016 sulla privacy ha avuto un impatto significativo anche per quanto riguarda la gestione degli archivi camerali sia di deposito che storico. Ciò ha comportato la necessità di acquisire una macchina per la distruzione dei documenti contenenti particolari categorie di dati ed eliminare, previa autorizzazione della Sprointendenza, materiale che la Camera di Commercio non era più autorizzata a detenere. Si è iniziato con i documenti acquisiti dai Consiglieri camerali in applicazione dell'art.14 del D.lgs 33/2013 e con gli elenchi dei protesti.

In un'ottica di potenziamento della dematerializzazione delle comunicazioni camerali si è compiuto un altro step del processo iniziato nel 2011: con la nuova gara per i servizi postali posta ordinaria e raccomandate che non devono essere consegnate in originali sono inviate al gestore dei servizi postali che procede alla stampa, imbustamento ed invio. Rimane da compiere l'ultimo step ovvero la dematerializzazione degli atti giudiziari ma tale operazione dipende dall'effettiva liberalizzazione del mercato di questo mercato che per ora non si è realizzata.

AZIONE 2: Controllo sulla corretta attuazione del modello organizzativo e societario delle partecipate totalitarie e di controllo della Camera. Coordinamento e supervisione delle attività delle stesse.

Predisposizione del progetto di fusione tra le due partecipate totalitarie della Camera in attuazione di quanto disposto dall'art. 24 del D. Lgs. 175/2016.

INDICATORE 2a): relazione alla Giunta sulla corretta attuazione del modello organizzativo e societario delle partecipate totalitarie e di controllo della Camera entro luglio e dicembre.

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. 24 del 12 aprile; n. 19 dell'8 giugno; n. 46 e 49 del 9 luglio; n. 62 del 20 settembre; n. 71, 73, 74, 75 del 26 novembre

Comunicazioni n. 31 del 20 settembre; n. 37 del 29 ottobre.

In data 26 novembre delibera n. 70 sulla revisione ordinaria delle partecipate societarie camerali

INDICATORE 2b): presentazione in Giunta della proposta di progetto di fusione

RISULTATO: N.C.

In data 12 aprile 2018 la Giunta ha deliberato di rinviare agli organi della costituenda Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest la decisione circa la fusione tra Lucca Promos srl e Lucca Intec srl.

| | 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. | 8,6 gg | n. 3 casi . Dato già rilevata dal registro degli accessi | 100 |
| 3.1.2 | ACCESSO CIVICO SEMPLICE | | | | | | |
| | 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. | 30 gg. | il termine di 30 gg è stato rispettato perchè il procedimento è stato sospeso per comunicazione al controinteressato | 100 |
| 3.1.4 | GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI | | | | | | |
| | Tempi di risposta dalla presentazione del reclamo | UFFICIO RELAZIONI ESTERNE | Tempo massimo dall'istanza | 15 gg. | | non ci sono stati reclami nel corso del 2017 | N.C. |
| | 3.2 SERVIZI ANAGRAFICO - CERTIFICATIVI | | | | | | |
| 3.2.1 | REGISTRO IMPRESE | | | | | | |
| | Iscrizioni, modifiche, cancellazioni nel Registro Imprese | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo di evasione della pratica dalla data di presentazione | 4 gg. | 3,2 gg | vedi allegato Priamo | 100 |
| | Denunce REA | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo di evasione della pratica dalla data di presentazione | 20 gg. | 4,4 gg | vedi allegato Priamo | 100 |
| | 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 | 4 gg. | | 100 |

| | | | | | | | |
|-------|--|---|---|---------|---------------------------------------|--|------------|
| | Rilascio certificati e visure | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo massimo da presentazione domanda | a vista | a vista | | 100 |
| | Vidimazioni | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo massimo da presentazione domanda | 7 gg. | 7 gg | | 100 |
| | Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo massimo da presentazione domanda | 5 gg. | a vista | | 100 |
| | Rilascio elenchi merceologici | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo massimo da presentazione domanda | 10 gg. | 10 gg | Elaborazione 1 gg, restante tempo attesa accredito bonifico | 100 |
| | Rilascio CNS ad utente singolo con appuntamento | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo di attesa per il rilascio | a vista | a vista | | 100 |
| | Rilascio CNS tramite incaricati alla registrazione | UFFICIO REGISTRO IMPRESE | Tempo di attesa per il rilascio | 7 gg. | 7 gg | tempo massimo | 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. | 1 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 | UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT | Tempo massimo da presentazione domanda | a vista | a vista | | 100 |
| | Carnet A.T.A. | UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT | Tempo massimo da presentazione domanda | 5 gg. | 5 gg. | | 100 |
| | Legalizzazione firma | UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT | Tempo massimo da presentazione domanda | a vista | a vista | | 100 |
| 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. | 19 tempo medio 22 tempo massimo | | 100 |

| | | | | | | |
|-------|--|--|--|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| | 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 | UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE | Tempo massimo dalla costituzione del tribunale arbitrale | 180 gg. | media di 78 gg su 3 procedure | Le procedure arbitrali concluse nel 2017 sono state 5: 1 estinta per mancato pagamento del fondo iniziale; 2 concluse con accordo (68 gg e 89 gg); 1 conclusa con lodo (77 gg.); 1 con lodo in 380 gg. Nell'ultima procedura, il collegio arbitrale ha ricevuto dalle parti il consenso alla proroga del termine in ragione della necessità di emettere un lodo parziale prima del lodo definitivo. 100 |
| 3.3.3 | REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI | | | | | |
| | Cancellazione dei protesti | UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT | Tempo massimo da presentazione domanda | 12 gg. | 10 gg | 100 |
| | Rilascio visure allo sportello | UFFICIO ARTIGIANATO, PROTESTI, DOC. EXPORT | Tempo massimo da presentazione domanda | a vista | a vista | 100 |
| 3.3.4 | SANZIONI AMMINISTRATIVE | | | | | |
| | Emissione delle ordinanze | SPORTELLO SOVRAINDEBITAMENTO E VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE | Tempo massimo dal ricevimento rapporto redatto dall'organo accertatore | 180 gg. | 80,36gg | 415 ordinanze, di cui 1 ordinanza emessa dopo 186 gg per ottenere il pagamento in via bonaria delle sole spese procedimento 100 |

| | | | | | | | |
|-------|--|---|---|---------|-------------------|--|-------------|
| 3.3.5 | SERVIZIO METRICO | | | | | | |
| | Verifica periodica | UFFICIO ISPETTIVO | Tempo massimo da presentazione domanda | 50 gg. | 72% | Le verifiche totali sono state 78 di cui 56 nei termini e 22 oltre i 50 gg. | 72 |
| | Rilascio punzoni con marchio di identificazione | UFFICIO ISPETTIVO | Tempo massimo da presentazione domanda dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore | 4 gg. | 4 gg | | 100 |
| | Rilascio verbalizzazioni relative a concorsi a premio | UFFICIO ISPETTIVO | Assegnazione dei premi o dalla chiusura delle operazioni | a vista | a vista | | 100 |
| 3.3.6 | 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 |
| 3.3.7 | DEPOSITO LISTINI PREZZI | | | | | | |
| | Deposito listini prezzi | UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO | Tempo massimo dalla richiesta | 3 gg. | 1,4 gg | n. 5 casi | 100 |
| 3.3.8 | ARCHIVIO | | | | | | |
| | Consultazione dell'archivio storico | UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO | Tempo massimo dalla richiesta se corredata dalle autorizzazioni richieste | 15 gg. | | nessuna richiesta formale nel 2017 solo 3 richieste informali evase nei tempi | N.C. |
| 3.3.9 | 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 | Tutte le richieste sono state evase per telefono nel momento di ricezione della chiamata o | 100 |
| | Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse | UFFICIO STUDI, STATISTICA E POLITICHE ECONOMICHE | Tempo massimo da presentazione domanda | 3 gg. | 1,2 gg lavorativi | Tutte le richieste sono state evase entro i 3 giorni lavorativi previsti. | 100 |
| | Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse | UFFICIO STUDI, STATISTICA E POLITICHE ECONOMICHE | Tempo massimo da presentazione domanda | 10 gg. | 5,2 gg lavorativi | Tutte le richieste sono state evase entro i 10 giorni lavorativi previsti. | 100 |

| | | | | | | | |
|--------|---|---|--|---------|--------------------------|--|------|
| 3.3.10 | CONCESSIONE CONTRIBUTI E/O PATROCINI | | | | | | |
| | Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica | UFFICI SVILUPPO IMPRENDITORIALE + PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> Servizio allo sportello | | Tempo massimo da presentazione domanda | a vista | a vista | | 100 |
| | <input type="checkbox"/> Servizio per e-mail | | Tempo massimo da presentazione domanda | 3 gg. | 3gg. | | 100 |
| | Conclusione del procedimento | UFFICI SVILUPPO IMPRENDITORIALE + PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> Regolamento promozione territorio | | Tempo massimo dalla ricezione della domanda | 60 gg. | 45gg | | 100 |
| | <input type="checkbox"/> Regolamento reti di impresa | | Tempo massimo dalla ricezione della domanda | 60 gg. | SOSPESO per taglio DA | | N.C. |
| | 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 | UFFICIO DIRITTO ANNUALE | Tempo massimo dalla presentazione della 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 | UFFICIO DIRITTO ANNUALE | Tempo massimo dalla data di protocollo di arrivo della richiesta di riesame in autotutela | 30 gg. | 30 gg | | 100 |
| | Risposte alle richieste di informativa/assistenza inviate via e-mail dagli utenti | UFFICIO DIRITTO ANNUALE | Tempo massimo dal ricevimento dell'e-mail | 3 gg. | 3gg | | 100 |

TOTALE **3572**
 % RISULTATO CONSEGUITO SU 36 PROCESSI **99,22**

| 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% dei soggetti coinvolti | Programmazione e Controllo | 97% |
| 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 | 96% 774 fatture pagate – n. 74 pagate in ritardo |
| 3. | Tempestività regolarizzazione contabile delle riscossioni TRASVERSALE | Rossi – Pieri | Monitoraggio rispetto tempi Risultato atteso: rispetto tempistica definita per il 90% riscossioni | Rag.-Prov. Dir. ann-Svil. Impr.- Conc. - Metrico-Promozione | (93.19%) 100% |
| 4. | 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% riscossioni | Petroni - Ragioneria | (99.32%) 100% |
| 5. | Ciclo di gestione degli atti camerali TRASVERSALE | Galli | Monitoraggio rispetto tempi Risultato atteso: rispetto tempistica definita per il 90% delle fasi | Segreteria | 100% |

| N. | PROCEDIMENTO | COORDINATORE | RISULTATO ATTESO E SISTEMA DI CONTROLLO | FONTE | RISULTATO |
|----|--|--------------|---|------------|-------------|
| 6. | CRM: qualificazione TRASVERSALE AREA PROMOZIONE/AFFARI GENERALI/LUCCA PROMOS | Sargenti | Risultato atteso: 1) percentuale media di errore relativa al primo invio di un'azione, inferiore al 5% risultato 2018: 3.89 (100%) 2) Incremento/mantenimento rispetto al 2015 su: Ind. 1 - clienti con e-mail/ totale clienti (dato 2015: 33,85) risultato 2018: 37.03 (100%) Ind. 2 - clienti impresa con e-mail/ totale clienti impresa (dato 2015: 18,27%) risultato 2018: 20.03 (100%) Ind. 3 - clienti non impresa con e-mail/ totale clienti non impresa (dato 2015: 82,85%) risultato 2018: 84.41=100% | URE | 100% |
| 7. | 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 98.84%

REPORT OBIETTIVO N. 2 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”

UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE

A seguito di incontri avvenuti nell'anno 2017 allo scopo di armonizzare i regolamenti relativi all'attività sanzionatoria, nel 2018 gli uffici si sono invece concentrati sulla materia della mediazione e dell'arbitrato, svolgendo le seguenti attività:

1) Armonizzazione del Regolamento di arbitrato della Camera di commercio di Lucca con quello della Camera di commercio di Pisa: il regolamento ed il tariffario di Pisa sono stati valutati dalla nostra Camera arbitrale, che ha apportato solo alcune correzioni, lasciando intatta la struttura portante del testo e del tariffario. L'istruttoria ai fini dell'adozione del regolamento è stata condotta dall'Ufficio attraverso diversi momenti di confronto via telefono ed email con il collega Gabriele Pardi, che riveste il ruolo di posizione organizzativa per quanto riguarda l'arbitrato presso la Camera di Pisa. La Giunta camerale ha approvato il nuovo regolamento il 4 maggio 2018.

Nello stesso mese si è svolto un corso di aggiornamento per arbitri, nell'ambito del quale è stata affidata la docenza di un modulo alla prof.ssa Maria Angela Zumpano, componente della Camera arbitrale della Camera di commercio di Pisa, la quale ha illustrato ai partecipanti (circa 60) il nuovo regolamento della Camera di Lucca, secondo l'interpretazione e la prassi applicativa della Camera di Pisa e quindi addestrando gli arbitri e la segreteria della nostra Camera arbitrale ad applicare il Regolamento nello stesso modo della Camera di Pisa.

2) Per quanto riguarda l'**attività di mediazione civile e commerciale**, nel 2018 la Camera di commercio di Lucca ha richiesto all'Organismo di formazione della Camera di Pisa di organizzare un corso di aggiornamento per i propri mediatori su alcune questioni procedurali (criteri di determinazione del valore della controversia e diversi stili di verbalizzazione degli incontri di mediazione); la responsabile e l'addetto dell'Ufficio arbitrato e conciliazione di Lucca, oltre a qualche mediatore iscritto nel nostro elenco, hanno inoltre partecipato ad un ulteriore corso di aggiornamento per mediatori che si è svolto presso la Camera di commercio di Pisa.

I due corsi hanno costituito un'occasione di conoscenza di alcune fondamentali prassi applicative della Camera di Pisa, dando così un contributo all'avvio dell'armonizzazione tra i due organismi di mediazione.

In entrambi i moduli formativi, la docente è stata l'avv. Elena Occhipinti, che è anche mediatrice presso l'Organismo della Camera di commercio di Pisa e ne conosce pertanto le prassi.

UFFICIO PERSONALE

Nel mese di marzo 2018 si è costituito il gruppo di lavoro tra i tre uffici Personale delle Camere di Commercio di Lucca, Massa Carrara e Pisa. Si è proceduto allo scambio di materiale tra gli uffici al fine di iniziare un lavoro di omogeneizzazione sui seguenti temi: orario di lavoro; part time; banca delle ore, regolamento trasferte.

In data 21 aprile si è svolta una conferenza telefonica e sono proseguiti nei mesi estivi i contatti operativi tra le tre Camere.

La Camera di Commercio di Lucca ha lavorato al regolamento sul part time.

Gli uffici dei tre enti si sono confrontati sugli ordini di servizio da adottare per la prima applicazione del CCNL 21 maggio 2018 in tema di orario e di permessi.

Il 18 ottobre ha avuto luogo l'incontro per verificare l'operatività dei diversi programmi di gestione presenze utilizzati nelle tre Camere e vi è stata una demo della società che gestisce il gestionale utilizzato dalla Camera di Commercio di Pisa.

Le Camere di Commercio di Pisa e Massa Carrara hanno redatto il nuovo regolamento delle trasferte, che con piccoli adattamenti è stato anche adottato dalla Camera di Commercio di Lucca.

In tema di orario di lavoro e pausa come regolamentata dall'art. 26 CCNL 21/5/2018, i tre enti si sono confrontati e hanno adottato simili soluzioni operative emanando gli ordini di servizio.

I tre uffici del Personale si sono anche confrontati sulla quantificazione del fondo del personale, alla luce delle nuove disposizioni del CCNL 21/5/2018, e della dirigenza anno 2018.

Nello stesso periodo (dicembre 2018 – gennaio 2019) gli uffici si sono confrontati, hanno redatto e contrattato il CCDI per l'anno 2018, seguendo lo schema di Unioncamere Nazionale.

UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

Nel corso del 2018 ci sono stati contatti e incontri operativi tra i responsabili degli uffici programmazione delle 3 Camere per verificare le diverse modalità operative in atto nei 3 enti e le relative modalità di omogeneizzazione.

In data 27 settembre si è svolto, presso la Camera di Pisa, un incontro tra i 3 responsabili per avviare un primo confronto sui documenti di programmazione posti in essere dai tre Enti, sui documenti del ciclo delle performance, sulle modalità di definizione degli obiettivi (strategici operativi ed individuali) e di assegnazione a dirigenti, servizi ed uffici, il Sistema di Misurazione e Valutazione. Dall'incontro è stato implementato uno schema di confronto che evidenzia le differenze tra i 3 enti.

I contatti telefonici e via mail sono proseguiti durante tutto il periodo.

UFFICIO SEGRETERIA

Supporto al Commissario ad acta in quanto le funzionarie della Segreteria hanno partecipato a cinque sessioni di lavoro durante le quali si è svolta parte dell'istruttoria relativa alla costituzione del Consiglio della Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest. Quest'attività ha richiesto anche di effettuare una formazione specifica ed un aggiornamento normativo visto che alcuni aspetti fondamentali sono stati modificati dopo l'ultimo rinnovo da circolari successive.

Gli Uffici dell'area Amministrazione, dietro richiesta della Camera di Pisa, hanno iniziato preliminari contatti informativi. Il coordinamento è stato sempre stato attuato dalla Posizione Organizzativa

UFFICIO PROVVEDITORATO

Per quanto riguarda le attività legate al Provveditorato si sono avuti incontri diretti (27 luglio e 28 settembre), scambio di documenti su procedure formalizzate e definizione di un documento unitario di sintesi su attività e procedure considerabili "minimo comune denominatore" delle competenze d'ufficio ed infine ci con stati primi confronti sui principali contratti in essere.

I tre Provveditori e le due Posizioni organizzative non specialistiche di Pisa e Massa hanno infine convenuto di non procedere con la definizione di regolamenti o procedure formali unitarie, in assenza per il momento dei necessari ed omogenei presupposti organizzativi; è stato comunque concordato di attuare confronti da svolgersi in via collaborativa su ogni nuovo possibile argomento di interesse, a partire dalla ridefinizione dei documenti di programmazione di acquisti e lavori.

UFFICI RAGIONERIA – DIRITTO ANNUALE

Per le tematiche di Ragioneria e Diritto Annuale lo scambio informativo è avvenuto, sempre su sollecitazione della Camera di Pisa, solo per mail e limitatamente a a due temi:

- piano dei conti, al fine dichiarato da Pisa, di definire un piano dei conti unico della Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest. E' stato analizzato ed integrato con informazioni secondo le indicazioni richieste da Pisa l'intero Piano dei conti in essere a Lucca. Ogni Camera ha mandato alle altre il proprio lavoro intermedio, l'esito finale non è mai stato visionato, poiché la Camera di Commercio di Pisa ancora non ho ha trasmesso.
- procedure in essere finalizzate al miglioramento della riscossione spontanea del diritto annuale.

Nel mese di settembre è stato attivato uno specifico confronto telefonico con la collega Cordiviola di Massa Carrara finalizzato ad un approfondimento sul metodo di calcolo e contabilizzazione in sede di preventivo 2019, della parte di diritto annuale 2018 aumento 20% da riscontare con rinvio al 2019, in attuazione alla apposita Circolare Mise del 5 dicembre 2017.

| OBIETTIVI DI ENTE ANNO 2018 | | 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 | 99 |
| 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 4) | realizzazione delle attività di competenza di ciascun ufficio secondo le tempistiche definite con successivo provvedimento del Segretario generale. | 100 |
| OBIETTIVO REALIZZATO AL 99,75% | | |
| 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 | 100 |
| 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) | POLO TECNOLOGICO LUCCHESE (PTL): Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici operativi e avvio lavori di completamento per la restante parte dell'area compresa la realizzazione degli impianti tecnici a servizio della stessa. | 100 |
| INDICATORE 2a) | PTL: Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up. | 100 |
| INDICATORE 2b) | PTL: Attivazione 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) | Definizione delle azioni di dettaglio e del relativo cronoprogramma entro 60 giorni dal Decreto di approvazione del MISE | 100 |
| INDICATORE 2) | Realizzazione del cronoprogramma | 100 |
| INDICATORE 3) | report in Giunta sui risultati conseguiti entro dicembre 2018 | 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 1a) | Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione sia per la CCIAA che per le controllate. | 100 |

| | | |
|--|---|-----|
| INDICATORE 1b) | Adozione di un regolamento/comunicazione di servizio in materia di accesso generalizzato | 100 |
| INDICATORE 2) | Adozione di provvedimenti di riorganizzazione e/o di revisione procedure e relazione sui benefici conseguiti. | 100 |
| INDICATORE 3) | Realizzazione di almeno due azioni significative e delle attività promozionali conseguenti (relazione sulle attività svolte e i risultati conseguiti). | 100 |
| INDICATORE 4) | Realizzazione di almeno due iniziative promozionali dei servizi camerali in materia di media/conciliazione e sovraindebitamento. | 100 |
| INDICATORE 5) | Presentazione di proposte per la valorizzazione/riqualificazione del patrimonio immobiliare entro febbraio; definizione di un piano di attuazione entro marzo in base a quanto deciso dagli organi camerali; avvio fase di attuazione entro giugno. | 100 |
| OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 100% | | |

| | | |
|--|--|-------|
| 6) REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2018 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 2018, il preventivo economico e il budget direzionale | 99,81 |
| OBIETTIVO COMPLESSIVAMENTE REALIZZATO AL 100% | | |

| OBIETTIVI 2018 SEGRETARIO GENERALE | REALIZZAZIONE |
|---|----------------------|
| OBIETTIVO 1/2018 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 | 99,75 |
| OBIETTIVO 2/2018 LEGGE DI RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE: PRIMA APPLICAZIONE | 100 |
| OBIETTIVO 3/2018 COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITA' DEI DIRIGENTI CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI ENTE N. 3-4-5-6 DEL 2018 STABILITI DALLA GIUNTA | 100 |
| OBIETTIVO 4/2018 REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2018 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 2018 DIRIGENTE AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA, STUDI, POLITICHE ECONOMICHE E REGOLAZIONE DEL MERCATO | REALIZZAZIONE |
|--|----------------------|
| <p>OBIETTIVO 1/2018</p> <p>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</p> | 99,83 |
| <p>OBIETTIVO 2/2018</p> <p>REALIZZAZIONE DEI PROGRAMMI, PROGETTI, ATTIVITA' E INIZIATIVE DI AREA PER L'ANNO 2018 STABILITI DAL CONSIGLIO CON L'APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA, DEL PREVENTIVO ECONOMICO E DEL BUDGET DIREZIONALE</p> | 99,62 |
| <p>OBIETTIVO 3/2018</p> <p>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</p> | 100 |