



# **RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2018**

## **Introduzione**

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

*Il preventivo economico 2018 si è pertanto articolato in una pluralità di documenti, così come chiarito dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0148123 del 12/09/2013, in aderenza alle indicazioni del DM 254/2005 (Disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio), di cui è in itinere il processo di revisione, e ai sensi dell'art. 1 DM 27 Marzo 2013.*

*Il Bilancio di esercizio 2018, allo stesso modo del preventivo economico, si compone dunque di una serie articolata di documenti, secondo una logica di completezza ed integrazione tra quanto previsto dal D.P.R. 254/2005 e dal DM 27 marzo, in ragione delle indicazioni contenute nella Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0050114 del 9 aprile 2015.*

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

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

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

*a) il conto consuntivo in termini di cassa di cui all'art. 9, commi 1 e 2;*

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

*Il bilancio di esercizio 2018 si compone dunque di:*

- 1. conto economico, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 254/2005, e redatto secondo lo schema dell'allegato C) al D.P.R. medesimo (previsto dall'articolo 21 del medesimo regolamento);
- 2. conto economico riclassificato e redatto secondo lo schema allegato I) al decreto 27 marzo 2013, con comparazione rispetto all'esercizio precedente come chiarito dalla Circolare n. 0050114 del 9 aprile 2015
- 3. stato patrimoniale redatto secondo lo schema allegato D) al D.P.R. n. 254/200, come previsto dal relativo articolo 22;
- 4. nota integrativa;
- 5. conto consuntivo in termini di cassa di cui all'art. 9, commi 1 e 2 del decreto 27 marzo 2013;
- 6. prospetti SIOPE di cui all'art. 77-quater, comma II, del decreto legge 25.06.2008, n. 112, convertito dalla legge 6.08.2008, n. 133 previsti dal comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013;
- 7. rendiconto finanziario previsto dall'articolo 6 del decreto 27 marzo 2013;
- 8. rapporto sui risultati redatto in conformità alle linee guida generali definite con DPCM del 18.09.2012, previsto dal comma 3 dell'articolo 5 del decreto 27 marzo 2013.

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

*Il Bilancio di esercizio è corredato dalla Relazione sui risultati prevista dall'articolo 24 del D.P.R. n. 254/2005, nella quale sono individuati i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati dal consiglio con la Relazione Previsionale e Programmatica, nonché dalla Relazione sulla gestione prevista dall'articolo 7 del decreto 27 marzo 2013 che deve dare evidenza, mediante apposito prospetto, delle finalità della spesa complessiva riferita a ciascuna delle attività svolte secondo un'articolazione per missioni e programmi sulla base degli indirizzi individuati nel DPCM 12.12.2012 e successivi aggiornamenti.*

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

1. *sezione introduttiva, che illustra il contesto economico-istituzionale entro il quale l'ente ha effettivamente operato nell'anno di riferimento;*
2. *seconda sezione, nella quale si esplicitano i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e ai programmi prefissati nella Relazione Previsionale e Programmatica, di natura strategica, con l'integrazione dell'indicazione delle spese sostenute, articolate per missioni e programmi rispetto alle quali, in fase di predisposizione del preventivo, sono stati allocati gli obiettivi;*
3. *terza sezione, in cui sono presenti gli elementi contenuti nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA), i valori a consuntivo degli indicatori definiti nel medesimo PIRA, gli obiettivi 2018 di natura operativa con le relative risorse utilizzate.*

*Per il 2018 la Relazione che accompagna il bilancio di esercizio, complessivamente considerata, assume la veste più ampia di **Relazione sulla gestione e sui risultati** e si organizza su tre distinte parti:*

**una parte prima a sua volta articolata nelle tre sezioni indicate dal Ministero** che, recependo le sopra esposte indicazioni del Ministero, tratta prioritariamente l'andamento gestione dal punto di vista della programmazione delle risorse, degli obiettivi e dei risultati conseguiti, secondo una logica di integrazione e raccordo dell'impostazione tradizionale della programmazione propria della Relazione Previsionale con quella per programmi e missioni di cui al DM 27 marzo 2013, come definite per le Camere di Commercio con la circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 0148123 del 13 settembre 2013;

**una parte seconda** dove vengono illustrate le risultanze della gestione secondo la documentazione contabile prevista dal D.P.R. 254/2005

**una parte terza** che raccoglie le analisi a corredo dei nuovi documenti di bilancio introdotti dal DM 27 marzo 2013, in particolare: conto economico riclassificato, e i documenti di analisi dell'andamento finanziario di cassa, con particolare riferimento al rendiconto finanziario.





# **RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2018**

***Parte prima***  
***Sezione introduttiva***



## 1. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder

### 1.1 Il contesto esterno

Una breve analisi del contesto esterno di riferimento permette di comprendere meglio lo scenario nel quale si è sviluppata l'azione della Camera di Commercio di Lucca nel realizzare i propri obiettivi strategici volti a soddisfare le aspettative dei propri stakeholder. Le principali dinamiche di cui bisogna tener conto si muovono su un duplice fronte:

- le variabili economiche;
- gli interventi normativi (sia quelli alla base della programmazione 2018 che quelli intervenuti nel corso dell'anno).

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

Nel corso dell'anno 2018 la dinamica imprenditoriale in provincia di Lucca si è confermata debole. La movimentazione al Registro delle imprese della Camera di Commercio ha mostrato un nuovo rallentamento, evidenziando una diminuzione sia delle aperture che delle chiusure aziendali.

	2016	2017	2018
<b>Imprese registrate</b>	43.155	43.073	42.881
<b>Imprese attive</b>	36.697	36.502	36.301

Delle 42.881 imprese registrate a fine 2018, sono 36.301 le unità attive, un valore in calo del -0,6% (-201 unità) rispetto alle 36.502 di dicembre 2017. A partire dal 2011 si è osservata una dinamica negativa delle imprese operative, con le maggiori diminuzioni avvenute nel triennio 2012-2014. Anche in Toscana si è registrata una diminuzione delle imprese attive, con un -0,3% nel 2018, mentre a livello nazionale il trend è risultato stabile.

A determinare l'andamento lucchese nell'ultimo anno è stato il verificarsi di un'ulteriore diminuzione del numero delle imprese iscritte al Registro delle Imprese, scese al minimo storico di 2.364 (138 in meno rispetto al 2017), e della frenata delle cessazioni che nel 2018 hanno superato di poco le 2.500 unità (2.579; 20 unità in meno dell'anno precedente). Il combinato di tali dinamiche ha generato un saldo imprenditoriale negativo per -215 imprese, per un tasso di crescita del -0,5%.

Nel 2018 sono diminuite anche le imprese con procedure concorsuali, scese a 1.031 a fine dicembre (-18 unità; -1,7%), e quelle in scioglimento/liquidazione calate a quota 1.543 (-12 unità; -0,8%). Le imprese inattive<sup>1</sup> in provincia a fine dicembre risultano invece pari a 3.837, in crescita del +1,4% (+53 unità) nell'anno.

L'andamento interno al territorio provinciale evidenzia difficoltà in tutte le aree territoriali: la Piana di Lucca (15.362 imprese attive) fa segnare un calo limitato al -0,2% (-32 unità), mentre in Versilia (16.492) si registra la flessione più accentuata (-0,6%; -98 imprese); in contrazione anche la Valle del Serchio (-1,6%; -71 unità) dove il tessuto imprenditoriale attivo è sceso a 4.447 imprese.

<sup>1</sup> Per effetto delle recenti disposizioni in materia di comunicazione unica per l'avvio di nuove attività imprenditoriali, introdotte nel 2010 e che hanno determinato la possibilità di rinviare successivamente la presentazione della dichiarazione di inizio attività, si è verificato un aumento delle imprese inattive; ciò ha anche comportato un aumento delle imprese prive del codice di attività economica per quanto riguarda le nuove iscrizioni.

Il periodo di difficoltà attraversato dal comparto artigiano lucchese è proseguito anche nel 2018: il numero di imprese artigiane attive in provincia a fine dicembre è infatti

	2016	2017	2018
<b>Imprese attive artigiane</b>	11.664	11.459	11.252

sceso a 11.252 unità, in calo di un ulteriore -1,8% (-207 unità) nei dodici mesi. L'incidenza dell'artigianato sul tessuto imprenditoriale operativo provinciale è così diminuita al 31,0% dal 31,4% di un anno prima. Nel corso del 2018 le iscrizioni di imprese artigiane hanno raggiunto il minimo storico di 680 unità (5,9% delle registrate), ma anche le cessazioni hanno toccato il minimo di 895 unità (7,8%).

A mostrare le maggiori difficoltà sono state ancora una volta le imprese edili, diminuite del -2,5% nell'anno. In contrazione anche l'industria manifatturiera (-2,2%) e i servizi che nel complesso hanno fatto segnare un calo di minore entità (-0,8%).

### DINAMICHE SETTORIALI

Nel corso del 2018 la flessione del tessuto imprenditoriale lucchese ha interessato tutti i settori economici: in particolare, le costruzioni hanno continuato a segnalare maggiori difficoltà rispetto agli altri settori di attività, scendendo a quota 6.292 imprese attive a fine dicembre per 118 unità in meno (-1,8%) nei dodici mesi. All'interno del comparto industriale, il manifatturiero ha subito un calo del -1,0% (-40 unità) attestandosi a 4.219 imprese operative a fine 2018.

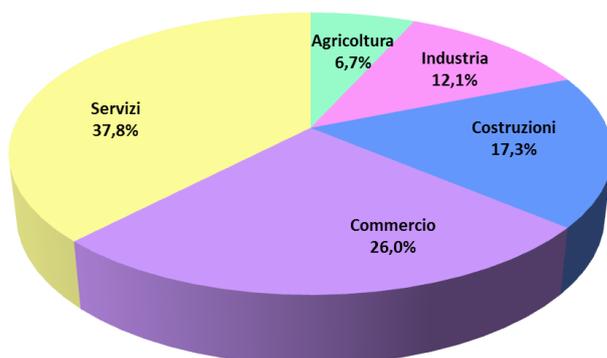
Anche il comparto dei servizi, comprendente 23.160 imprese attive a fine 2018, ha perso 40 imprese per un -0,2% nell'anno. Nel dettaglio, le imprese del commercio sono diminuite di 126 unità (-1,3%) scendendo a quota 9.425 e trascinando in negativo l'intero comparto dei servizi; in lieve flessione anche le attività di trasporto e magazzinaggio (-4 unità) a quota 874 imprese attive.

Positivo invece l'andamento delle attività di alloggio e ristorazione (+0,5%; +18) che si sono portate a quota 3.511, delle attività immobiliari salite a 2.307 unità (+1,2%; +28), dei servizi di informazione e comunicazione arrivati a 700 imprese (+2,8%; +19), delle attività professionali e scientifiche (992 imprese) cresciute del +1,2% (+12 unità), delle attività artistiche, sportive, d'intrattenimento e divertimento (938 imprese) incrementate del +0,6% e 6 unità in più, e dell'istruzione (+2,7%; +4).

Stabili le imprese delle attività finanziarie e assicurative (893 unità), del noleggio, agenzie di viaggio e servizi di supporto alle imprese (1.430), della sanità e assistenza sociale (155) e delle altre attività di servizi (riparazione di beni per uso personale e per la casa, altre attività di servizi alla persona) con 1.782 imprese.

Ancora in negativo l'agricoltura, silvicoltura e pesca (2.429 imprese attive), anche se nel 2018 il calo si è limitato a 6 unità (-0,2%).

**Imprese attive al 31/12/2018**



A fine 2018 quasi due imprese operative in provincia di Lucca su tre (63,8%) operano nel comparto dei servizi: il 26,0% nel commercio e il restante 37,8% negli altri settori dei servizi.

Le imprese delle costruzioni rappresentano invece il 17,3% del tessuto imprenditoriale operativo lucchese. La quota dell'industria si è ridotta al 12,1%, mentre per l'agricoltura si è confermata al 6,7%

del totale delle imprese attive sul territorio.

### **FORMA GIURIDICA**

A fine 2018 le società di capitale attive in provincia sono aumentate di 286 unità (+3,7%) raggiungendo quota 8.048 e arrivando a rappresentare il 22,2% del tessuto imprenditoriale lucchese. In particolare, a crescere sono state le SRL (+174; +2,8%) e le SRL semplificate (+172; +28,5%). In flessione invece le società di persone, scese a 6.849 unità (-184; -2,6%) per il negativo andamento delle SNC (-147; -3,9%) e delle SAS (-38; -1,3%), e le imprese individuali che hanno perso 301 unità nell'anno (-1,4%) calando a quota 20.529 (56,6% del totale). Stabili le altre forme (cooperative, consorzi, etc.) con 875 imprese attive a fine 2018. La riduzione tendenziale della base imprenditoriale è stata quindi determinata dalla diminuzione delle ditte individuali e delle società di persone (in particolare delle SNC e delle SAS): queste ultime risentono negativamente dell'attrattività della normativa sulle SRL (specie le semplificate) che ha sostenuto invece l'aumento tendenziale delle società di capitale.

### **PRODUZIONE INDUSTRIALE - SINTESI ANNUALE**

Secondo quanto rilevato da Confindustria Toscana Nord, nei primi nove mesi del 2018 l'industria manifatturiera lucchese ha proseguito lungo il sentiero di crescita moderata già tracciato a partire dal 2016, facendo registrare un incremento medio dei livelli produttivi del 2,1% nel periodo gennaio-settembre.

La buona capacità delle imprese di intercettare la ripresa della domanda è testimoniata anche dall'incremento degli ordinativi, con una crescita stimata al +3,7% per quelli provenienti dall'estero e del +2,3% per quelli nazionali.

L'andamento dei livelli produttivi è risultato positivo per quasi tutti i settori, con le migliori *performance* registrate dalla metallurgia e dalla meccanica ed elettromeccanica (+6,2% la produzione per entrambi), dalla nautica (+4,2%) e dalla chimica e plastica (+2,4%). Poco dinamica la crescita rilevata per l'alimentare (+0,3%) e per il cartario (+0,5%), mentre si sono registrate diminuzioni sia per la lavorazione di minerali non metalliferi (-2,4%) che per il sistema moda (-2,2%).

Le aspettative delle aziende lucchesi restano comunque ottimistiche rispetto a tutte le principali variabili aziendali, anche se occorre precisare che sono state formulate in un quadro macroeconomico ancora favorevole ma che sembra poi essersi deteriorato in chiusura d'anno. In particolare, le attese degli imprenditori rispetto agli ordinativi, sia esteri che nazionali, per i prossimi mesi risultano positive, e la prevalenza delle valutazioni positive sull'evoluzione dei livelli produttivi nel breve termine lasciano ipotizzare che, anche nel quarto trimestre, le positive tendenze emerse nei primi nove mesi dell'anno potrebbero essere confermate.

### **Gli interventi normativi**

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

Come noto nel mese di novembre 2016, con la definitiva approvazione e 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. Il decreto infatti è stato emanato in attuazione dell'art. 10 della Legge n.124/2015, per il "riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura".

Il punto d'arrivo finale del disegno riformatore del Legislatore è stato definitivamente sancito dal Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 16 febbraio 2018 "Riduzione del

numero delle camere di commercio mediante accorpamento, razionalizzazione delle sedi e del personale”, adottato dopo che la sentenza della Corte Costituzionale n. 261 del 13 dicembre 2017 era intervenuta su varie questioni di legittimità sollevate da quattro Regioni (Toscana, Puglia, Lombardia, Liguria), dichiarando incostituzionale il comma 4 dell’articolo 3 del D.Lgs. 219/2016 e conseguentemente travolgendo il Decreto 8 agosto 2017 che era stato adottato con il solo parere, anziché con la previa intesa, della Conferenza Stato-Regioni.

Il nuovo Decreto ministeriale ha fissato al primo marzo 2018 l’avvio dei procedimenti di accorpamento delle Camere di Commercio, ribadendo inoltre i contenuti di quello precedente: conferma delle circoscrizioni territoriali già costituitesi secondo i principi della riforma, istituzione delle Camere di Commercio indicate nel relativo allegato B, mediante accorpamento di quelle preesistenti e determinazione, per ciascuna nuova Camera di Commercio, di denominazione, sede legale e sedi secondarie, con contestuale nomina del commissario ad acta per ciascun procedimento di accorpamento. Le nuove Camere di commercio previste saranno costituite a decorrere dalla data di insediamento dei relativi nuovi consigli camerali.

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

Il Consiglio di Stato, su richiesta della Camera di Massa Carrara, ha sospeso la procedura di costituzione del nuovo Ente, in attesa della decisione del TAR Lazio, sul rispetto della rappresentanza delle diverse basi associative.

Attualmente si è in attesa della decisione del Tar in merito al ricorso avanzato dalla Camera di Commercio di Massa Carrara.



# **RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2018**

***Parte prima***  
***Sezione seconda***



LO STATO DI ATTUAZIONE  
DEL PROGRAMMA PLURIENNALE 2015 – 2019

**AREA STRATEGICA 1:  
COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO**

**OBIETTIVO STRATEGICO 1A**

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

**Programmazione territoriale:** Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.

**OBIETTIVO STRATEGICO 1B**

**Analisi del sistema economico locale:** Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 0,00	€ 2.000,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 0,00	€ 610,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della CCIAA (open data); progettazione di sviluppi ulteriori.	100%

**RISULTATO CONSEGUITO**

E' stata condotta una ricerca della documentazione tecnica relativa alle possibilità offerte dalla piattaforma informatica utilizzata da Regione Toscana (CKAN) per una preliminare verifica della fattibilità. Successivamente è stata richiesta al referente di Regione Toscana la fornitura dei dati relativi al numero di visualizzazioni e/o di download dei dataset caricati sul portale dati.toscana.it, che sono stati forniti a giugno. E' stata condotta una prima valutazione delle banche dati in possesso dell'Ufficio e che potranno essere rese disponibili

in formato OpenData nel corso dell'anno; dopo l'analisi svolta circa la progettazione di ulteriori sviluppi, è stata organizzata l'implementazione dei dati con l'inserimento sul portale dei dataset sulla natimortalità imprenditoriale in provincia di Lucca, serie 2009-2017.

Sono inoltre state inserite nuove serie relative alle imprese artigiane e ai flussi di import export.

A fine anno si è condotta un'azione di promozione delle informazioni inserite agli enti pubblici e alle associazioni di categoria.

<b>TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018</b>	<b>RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero</b>
Ideazione di nuove azioni di monitoraggio e diffusione delle informazioni per le attività economiche.	100%

### **RISULTATO CONSEGUITO**

È stata messa a punto, anche in collaborazione con la CCIAA di Firenze, la metodologia per lo svolgimento delle fasi di rilevazione dei dati, elaborazione, analisi, commento e diffusione dei risultati dell'indagine sull'andamento congiunturale del comparto manifatturiero lucchese nell'anno 2017.

I risultati dell'indagine sono stati inseriti nella pubblicazione "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2017".

E' stata messa a punto, inoltre, la rilevazione relativa agli andamenti delle imprese manifatturiere oltre 5 addetti per l'anno 2018 e a fine anno sono stati inviati alle imprese gli inviti a compilare il questionario d'indagine.

Nel questionario è stata aggiunta una nuova sezione relativa all'introduzione di innovazione tecnologica in azienda: si domanda se sono stati realizzati investimenti e di che tipo, come sono stati finanziati e se rientrano nel Piano Impresa 4.0.

### **OBIETTIVO STRATEGICO 1C**

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

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

## OBIETTIVO STRATEGICO 1D

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 64.000,00	€ 32.0740,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 56.750,98	€ 26.257,69	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).	2

### RISULTATO CONSEGUITO

Realizzata 1 campagna in tema di accertamento dell'intervento su usucapione di beni immobili. Sono stati raggiunti 1.000 destinatari tramite Facebook, sito camerale e CRM. Realizzata una campagna su "20 anni di mediazione alla Camera di Commercio di Lucca" rivolta prevalentemente agli avvocati: inserzioni su due quotidiani on line, pubblicazione di redazionale sul sito, organizzazione di un corso gratuito per gli avvocati sulla negoziazione e la gestione degli aspetti emotivi del cliente in mediazione, diffusione dell'iniziativa tramite CRM e Facebook . Entrambe le campagne riguardano ambiti diversi rispetto a quelli già trattati negli anni precedenti.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction-risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	100%

### RISULTATO CONSEGUITO

Il voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale è risultato pari a 4,86.

Ha raggiunto la valutazione massima il voto espresso relativo al gradimento del mediatore, pari a 5.

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

**Vigilanza del mercato:** contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).

**RISORSE A PREVENTIVO** (budget aggiornato al 31.12.2018)

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 15.000,00	€ 1.500,00	€ 0,00

**RISORSE A CONSUNTIVO**

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 20.118,68	€ 282,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	100%

**RISULTATO CONSEGUITO**

I piani annuali di vigilanza operano in convenzione con Unioncamere e Ministero dello Sviluppo Economico. La convenzione è stata siglata il 4 giugno. La prima fase formativa è iniziata il 15 giugno. Le ispezioni sono iniziate nella prima metà di ottobre. Gli interventi sono stati 5, di cui 2 in ambito giocattoli, 2 in ambito prodotti elettrici e 1 in ambito codice del consumo. I prodotti verificati sono stati 20, con 5 test di laboratorio e 17 analisi documentali. I dati dei laboratori indicano 3 non conformità, di cui 2 di natura documentale e 1 derivante dai test di sicurezza del prodotto.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni.	100%

**RISULTATO CONSEGUITO**

A fine 2017 era stato concordato con l'Ufficio Scolastico Territoriale di Lucca e Massa Carrara lo svolgimento di un percorso di educazione rivolto alle scuole superiori per l'affermazione della cultura della legalità, con particolare riferimento all'economia.

Il percorso ha avuto inizio a gennaio 2018 e si è concluso a maggio ed ha visto la collaborazione dell'Ordine degli Avvocati, dell'Ordine dei Commercialisti, la partecipazione della Fondazione Banca del Monte di Lucca, e per l'evento di chiusura del percorso l'adesione del Comune di Lucca, della Procura della Repubblica e della Prefettura di Lucca, che ha invitato alla partecipazione le Forze dell'Ordine; erano infatti presenti ed hanno

portato una propria testimonianza, i massimi esponenti dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia, Corpo Forestale dello Stato, Capitaneria di Porto.

Gli studenti sono stati accompagnati in un percorso attraverso i valori della legalità partendo e, mano a mano approfondendo, i temi della legalità nell'economia, nell'impresa, nel lavoro, nella circolazione e nell'uso del denaro, con l'obiettivo di sviluppare abilità comportamentali che consentano ai giovani di far propri comportamenti responsabili, ispirati alla conoscenza e al rispetto della legalità.

## **OBIETTIVO STRATEGICO 1F**

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 0,00	€ 5.000,00	€ 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
Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	100%

## **RISULTATO CONSEGUITO**

A dicembre 2018 gli utenti che si sono presentati allo sportello o hanno telefonato anche solo per chiedere informazioni risultano essere 23 contro i 50 dello scorso anno.

La rilevante diminuzione è imputabile ad alcuni fenomeni fra cui l'attesa per una manovra che possa agevolare coloro che hanno contratto debiti con Equitalia, nonché l'attesa per la riforma della legge fallimentare e della crisi di impresa con misure più permissive rispetto all'attuale legge 3/2012, che richiede tra l'altro anche la valutazione del Tribunale circa la meritevolezza del debitore e l'assenza di colpa nell'assunzione di obbligazioni eccessive rispetto alla capacità di rimborso.

Inoltre vanno segnalati gli elevati costi per l'accesso alle procedure, che possono ammontare anche a migliaia di euro relativamente all'attività dell'Organismo di composizione della crisi, a cui difficilmente le persone e le imprese in stato di insolvenza possono far fronte.

## AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Servizi di tipo anagrafico certificativo:

**OBIETTIVO STRATEGICO 2A** (modificato con Delibera n. 13 del 9/11/2018)  
**Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.**

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
Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni	2,1 gg

### RISULTATO CONSEGUITO

Il tempo medio di lavorazione camerale delle pratiche è pari a 2,1 giorni.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente a parità di personale dedicato).	100%

### RISULTATO CONSEGUITO

La durata media della sospensione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane) è pari a 8,0 gg.

La percentuale delle pratiche che subiscono una sospensione è pari al 26,26% ed è in lieve calo rispetto alla annualità precedente.

Il tempo medio di sospensione è pari al 2,1% in diminuzione rispetto al 2017.

Le azioni di formazione sono state rivolte a diffondere le modalità corrette di comunicazione inizio attività da parte della società, trattandosi di pratiche che presentano il più alto tasso di sospensione.

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 24.800,00	€ 14.800,00	€ 0,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 5.800,00	€ 5.151,08	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID.	100%

**RISULTATO CONSEGUITO**

1) Adozione di una procedura che per tutte le pratiche presentate al Registro imprese impone la verifica della pec già comunicata con conseguente possibilità di incidere sulle imprese attive affinché i relativi dati siano costantemente aggiornati.

2) Promozione rilascio SPID:

- a) formazione addetti Registro imprese per assistenza nel rilascio dello SPID anche nella cd "modalità de visu"
- b) promozione sportello assistenza rilascio Spid in occasione del rilascio della CNS
- c) attivazione stage curriculare presso la Camera di Commercio finalizzato a promuovere il rilascio dello Spid come prerequisito per un agevole accesso al cassetto digitale dell'imprenditore
- d) attivazione di uno sportello Spid presso i 3 gg della manifestazione MIAC
- e) azione di sensibilizzazione realizzata durante la manifestazione il Desco
- f) realizzazione di una giornata dedicata al rilascio identità digitali il 13 dicembre in occasione del seminario in tema di fatturazione elettronica.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre pubbliche amministrazioni.	100%

### **RISULTATO CONSEGUITO**

- 1) Trasmissione alla Guardia di finanza dei dati relativi alle imprese che omettono il deposito del bilancio ed ai trasferimenti sede;
- 2) Sperimentazione in effettivo, unica camera in Toscana, della condivisione delle comunicazioni al SUAP di Lucca da parte degli utenti che utilizzano la procedura SCIA in comunica.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio qualità servizi: ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento.	100%

### **RISULTATO CONSEGUITO**

Sono stati simulati i controlli che, secondo quanto riferito in un corso, il Ministero dello Sviluppo Economico condurrebbe sulle pratiche RI in sede di ispezione scegliendo 4 giornate in cui si presume che il carico di lavoro e le criticità siano differenti (arretrato, ferie ecc) per un totale di oltre 400 pratiche estratte attraverso la procedura definita "campionatore".

I risultati sono stati ottimi con pressochè assenza di non conformità delle pratiche, tempestività nel caricamento e delle regolarizzazioni.

Non sono state rilevate criticità neppure con riferimento all'attività di accertamento delle infrazioni amministrative

Sono stati dati alcuni suggerimenti all'ufficio sul modo di migliorare la gestione delle pratiche: non cercare di aumentare la tempistica di evasione già molto veloce bensì perseguire obiettivi di qualità (allineamento codice ateco con descrizione attività, azione puntuale di gestione pec invalida in caso di presentazione altra pratica)

## 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 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.

Sopralluoghi effettuati a seguito di giornate di pioggia hanno portato ad evidenziare alcune criticità per le quali Lucca Intec ha proceduto a richiedere chiarimenti alla Stazione Appaltante. Si è in attesa di risposta in merito.

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 Province, 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.

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 CFAAube 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 2019-22, 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. È 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. È 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. È 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. È 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 ad 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:

1. Comunicati stampa periodici: in occasione dell'avvio degli incontri con le scuole, per promuovere l'iscrizione sul RALS, per comunicare gli eventi camerale.
2. 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.
3. 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.
4. Campagne CRM: creazione di campagne promozionali ad hoc.
5. 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".

<b>TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018</b>	<b>RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero</b>
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 Toscana 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:

6. 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;
7. 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);
8. 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;
9. 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;
10. un'area relax e degustazione al piano superiore dedicata alla caffetteria e pasticceria locale di qualità;
11. 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;
12. 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 Bottega; 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 in 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, (grazie anche alla vendita presso la Fondazione C.L. Ragghianti in occasione della grande Mostra su Giacomo Puccini), del 30,94% in più rispetto al 2016, del 48,13% in più rispetto a 2015 e del 133,09% in più sul 2014. La spesa pro-capite annua è stata di € 3,79, incrementata rispetto all'anno precedente, pari a € 3,32 che confermava il dato del 2016, mentre quella del 2015 era stata di € 3,21. Anche in questo caso occorre ricordare l'apporto della vendita presso la mostra dedicata a Giacomo Puccini presso la Fondazione C.L. Ragghianti.

### Il dato complessivo delle attività commerciali

L'incremento dei visitatori ha prodotto quindi maggiori ricavi commerciali complessivi con i seguenti esiti percentuali: i ricavi complessivi al 31 dicembre sono incrementati del 7,98% sul 2017, del 18,99% rispetto al 2016, del 31,72%% rispetto al 2015 e di un incremento del 87,88% rispetto al 2014.

## **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:

- la Fondazione Giacomo Puccini ha aderito agli eventi nazionali proposti dal Ministero per i Beni Culturali e la Regione Toscana: **Amico museo** con la tradizionale visita notturna alla Casa natale e 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;
- la Fondazione Giacomo Puccini ha inoltre 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;
- la Fondazione ha inoltre 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;
- la Fondazione è stata infine 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;
- la 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:

- Facebook: aumento di n. 190 "mi piace" che raggiungono un totale di 3499;
- 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”;

- 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 visualizzazioni di 13.416 per un totale di 44807;
- GOOGLE+ è dismesso per inattività e assenza di appeal da parte del nostro pubblico;
- 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.
- L'attività di promozione del MuSA è integrata anche con:
  - Intervista radiofonica presso Radio Roma Capitale, trasmissione #livesocial, tenutasi il 26 ottobre e andata in onda a novembre;
  - Creazione di una vela promozionale con il logo MuSA da esporre nelle fiere e/o nel museo;
  - Presenza anche sul portale di prenotazione Meeting & Congressi;
  - Locandine plastificate degli eventi inseriti nel format “Conversazioni con l'artista” da appendere al cancello MuSA;
  - 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.

<b>TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018</b>	<b>RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero</b>
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 Grand 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%

<b>ANNO 2018</b>			
<b>Tot Sistema Camerale</b>	<b>CCIAA Lucca</b>	<b>Lucca Int-Tec</b>	<b>Lucca Promos</b>
<b>3.458.488,29</b>	<b>3.142.637,89</b>	<b>170.257,60</b>	<b>145.592,80</b>
<b>- 462.160,71</b>	<b>- 435.311,03</b>	<b>- 17.280,87</b>	<b>- 9.568,81</b>
<b>-11,8%</b>	<b>-12,2%</b>	<b>-9,2%</b>	<b>-6,2%</b>

<b>TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2018</b>	<b>RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero</b>
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	<b>1.471.252,54</b> -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).

<b>TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018</b>	<b>RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero</b>
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 trasferite. 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 reinvio 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 3C

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

RISORSE A PREVENTIVO (budget aggiornato al 31.12.2018)

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 0,00	€ 2.100,00	€ 13.000,00

RISORSE A CONSUNTIVO

PROVENTI 2018	ONERI 2018	INVESTIMENTI 2018
€ 0,00	€ 2.049,60	€ 4.794,60

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%

### RISULTATO CONSEGUITO

#### **Patrimonio**

Realizzati anche per il 2018 i necessari interventi di mantenimento del decoro e funzionalità di tutti gli immobili di proprietà dell'Ente; in evidenza i più significativi:

- all'inizio dell'anno è stato effettuato un importante intervento di manutenzione riguardante la sostituzione di alcuni componenti del circuito frigorifero dell'impianto termo-idraulico della sede di Viareggio;

- sono stati realizzati nuovi interventi su porzione del manto di copertura dei laboratori dell'immobile sede degli Istituti "Giorgi" e "Pertini", per il quale in estate si è anche formalizzata all'amministrazione Provinciale la disdetta del contratto di locazione dal 1/08/2019.
- nel mese di marzo sono stati perfezionati ed acquisiti i nuovi Regolamenti condominiali (e relative tabelle millesimali) relativi agli appartamenti camerali ex-BPL;
- si è avviato un sistema di monitoraggio delle condizioni dello stato di conservazione del magazzino di Carraia;
- in occasione del trasferimento di alcuni uffici, sono stati realizzati piccoli lavori edili che hanno migliorato salubrità e vivibilità di alcuni locali dell'Ente;
- sono stati realizzati: un intervento di ripristino dell'ottimale funzionamento dei gruppi di raffreddamento a servizio dell'impianto di climatizzazione e l'installazione di un nuovo impianto di condizionamento a pompa di calore ad uso esclusivo del locale C.E.D.
- si sono conclusi, nel periodo estivo, interventi per il miglioramento della sicurezza del magazzino di Piazza della Cervia, avviati in occasione del rinnovo del certificato di prevenzione incendi.

Si è, infine, proceduto a fare un'analisi dei possibili costi di intervento per ripristinare la funzionalità di Sala Fanucchi, con conseguente decisione della Giunta di procedere per la sistemazione della sala. Dopo avere avviato alcuni contatti con il Comune di Lucca, per verificare la possibilità di avviare un percorso di collaborazione per la realizzazione dei relativi lavori, si stanno esaminando alcune possibili alternative.

Sul fronte della gestione del *patrimonio tecnico-informatico* dell'ente nel corso dell'anno si è realizzata la messa a punto dei requisiti minimi di sicurezza più idonei alla struttura camerale, in particolare evidenza: inventario software installati presso le postazioni camerali, inventario hardware, allestimento profili postazioni secondo indicazioni AGID (user o power user). Al fine di mettere a norma tutte le postazioni camerali sono inoltre state acquistate 10 nuove macchine in sostituzione di quelle con Sistema Operativo non sicuro. Si è redatto, infine, il documento relativo alla sicurezza informatica dell'ente.

Dopo ridefinizione dell'alberatura degli uffici, la messa a punto tecnica e relativa verifica preliminare condotta con Infocamere, dal mese di maggio 2018 è attivabile il centralino automatizzato, per il momento impiegato solo in ipotesi d'impossibilità effettiva di garantire il presidio del centralino con un operatore dedicato.

Si è anche realizzato nel 2018 il processo di migrazione dalla piattaforma di posta elettronica della Camera di Commercio: dopo una fase di sperimentazione da parte di alcuni funzionari camerali, previa specifica formazione, dalla fine di luglio alla fine di settembre si è compiuta la migrazione completa dalla piattaforma in uso nel sistema camerale Zimbra di Infocamere, completata da client in locale, al nuovo sistema di posta elettronica Gmail/Gsuite di Google che ha consentito una razionalizzazione complessiva del sistema di posta elettronica. Il nuovo sistema garantisce infatti maggiore flessibilità grazie alle caselle sempre in linea via web, integrazione con ulteriori funzionalità della piattaforma Google e spazi di archiviazione illimitati.

#### **Novità normative:**

##### **Codice Appalti**

Dopo l'analisi della Linea Guida ANAC n. 4 (inerente le procedure di affidamento per importi

inferiori alla soglia comunitaria) aggiornata in conseguenza delle novità del Decreto “Correttivo Appalti” del 2017 e l’esame della bozza di regolamento aggiornato predisposto dall’apposito gruppo di lavoro operativo presso Unioncamere Roma, si è cominciato ad elaborare, nel periodo estivo, un documento interno di aggiornamento dei precedenti ordini di servizio emanati nel 2017. La parte essenziale del documento si fonda sulla complessiva rivisitazione del sistema di controllo dei requisiti degli operatori economici. Si sono conseguentemente anche rivisti i modelli di dichiarazione dei requisiti, così come i fac-simile di provvedimenti relativi alle procedure di acquisto. Alla fine dell’anno si è perfezionata una proposta complessiva documentazione di uso operativo da divulgare ai vari uffici interni, per razionalizzare ed omogeneizzare i vari comportamenti adottati dagli uffici.

### **Predisposizione – presentazione – verifica e deposito conti di gestione degli Agenti contabili**

E’ proseguita e si è affinata nel 2018 la trasmissione telematica dei conti di gestione degli agenti contabili (SI.Re.CO) alla Corte dei Conti. Per assicurare un rigoroso rispetto della disciplina introdotta dal D.Lgs 174/2016 é stata definita un’apposita procedura trasversale che ha stabilito tempi e fasi di attività per ciascuna tipologia di soggetti coinvolti: agenti contabili, uffici deputati ai controlli, soggetto responsabile della parificazione e trasmissione alla Corte dei Conti, organo cui compete l’approvazione. Dopo aver nominato il nuovo Dirigente quale Rup dell’intero procedimento ed aggiornato conseguentemente la posizione nella procedura informatica SI.Re.CO. si è quindi concluso tutto l’iter in data 5 luglio, con la trasmissione alla Corte dei Conti dei vari conti di gestione 2017 parificati entro il previsto termine dei 30 giorni decorrenti dall’approvazione (bilancio di esercizio approvato l’8 giugno).

### **Siope Plus dall’1/01/2019**

Alla fine dell’anno sono state svolte le attività di impostazione tecnica funzionali al passaggio, dall’1/01/2019, alla nuova piattaforma informatica Siope Plus di tutti i dati di incasso e pagamento, uniformati al nuovo standard “opi” definito centralmente dal Ministero delle Finanze per automatizzare integralmente il processo di acquisizione dei dati di pagamento presso le Pubbliche Amministrazioni. Le principali novità operative gestite dall’Ufficio Ragioneria sono state: impostazione nel piano dei conti del conto IVA Split, obbligo di inserire nei mandati il motivo in caso di mancanza del codice CIG e obbligo di indicare se la spesa è corrente o in conto capitale.

### **Tempi medi di pagamento delle fatture**

Come noto dal 2015 è obbligatorio pubblicare nel sito istituzionale sia l’*indicatore annuale* che quello *trimestrale dei tempi di pagamento*, come previsto dal D.L. 66/2014 convertito in Legge 89/2014 e specificamente determinato in base al DPCM del 22 settembre 2014.

Preme qui ricordare in modo sintetico i valori 2018 dell’indicatore dei tempi medi di pagamento, sottolineando che esso misura i tempi secondo cui l’ente si è discostato – per i pagamenti fatti nell’anno – dal termine ordinario di 30 giorni: conseguentemente un valore negativo misura un anticipo medio di pagamento rispetto al termine ordinario, un valore positivo misura il ritardo medio con cui sono stati pagati i fornitori rispetto al termine di legge:

#### **anno 2018**

I trimestre: - 2,44

II trimestre: - 4,46

III trimestre: - 3,79

IV trimestre: - 9,35

**ANNO 2018: - 4,94**

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%

### RISULTATO CONSEGUITO

Proseguita l'attenta analisi della sostenibilità del bilancio che, dopo il risultato negativo dell'esercizio 2017 (-€ 59.969,54, contro una previsione di oltre -€ 630.000) ha determinato l'aggiornamento del Patrimonio Netto Disponibile Effettivo, con prosecuzione dell'analisi condotta attraverso il sistema di valutazione della sostenibilità del bilancio.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%

### RISULTATO CONSEGUITO

La Camera di Commercio ha esteso ulteriormente la propria attività di supporto alle partecipate al 100% in quanto ha messo a disposizione funzionari camerali per aiutare dette società sia negli adempimenti Trasparenza/Anticorruzione che in quelli relativi alla privacy. E' inoltre rimasta costante l'attenzione degli organi camerali nel dare indicazioni operative alle due controllate, nella verifica sull'attuazione delle stesse, nonché sull'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa sul Testo Unico per le partecipate.

Si segnala, inoltre, il lavoro svolto per l'acquisizione delle quote di Navigo scarl e per le modifiche statutarie di Montagnappennino scarl, Lucca Promos srl e Lucca Intec srl.

Nell'ultimo trimestre 2018 l'attività principale è consistita nell'elaborazione del Piano di revisione ordinaria delle partecipazioni camerali che è stato adottato con la Delibera di Giunta n° 70 del 26/11/2018 secondo il modello 2017 della Corte dei Conti.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2018	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	circa € 250.000 (fino al momento del ruolo) Riscossione spontanea anno 2016 al momento dell'emissione del ruolo (dicembre 2018):75,68% (era 72,52% al 31.12.2016).

### RISULTATO CONSEGUITO

Attivato ogni possibile strumento a disposizione finalizzato al recupero della riscossione spontanea. La novità più significativa per l'esercizio è stata rappresentata dal sollecito per gli incompleti versamenti sull'annualità 2016, esperita nell'immediata prossimità al tempo

della messa a ruolo (a dicembre 2018), che ha portato nell'anno ad introitare nelle casse camerali circa € 23.000. Gli utenti sono stati raggiunti via Pec in modo diretto e non tramite il commercialista di riferimento e questo ha portato riscontri significativi in termini di versamenti a regolarizzo delle relative posizioni, con anticipo dell'incasso da parte dell'Ente ed anche con positivi effetti indotti su altre annualità non regolarmente versate o già a ruolo. Le procedure di sollecito per l'annualità 2017 (avviate a settembre 2017 e ripetute a gennaio 2018) hanno prodotto a fine 2018 incassi complessivi stimabili in circa € 165.000; in evidenza l'ulteriore significativa ripetizione dell'invito al pagamento dell'annualità 2017 compiuta in occasione del mailing 2018, sia verso soggetti inadempienti con pec che verso quelli senza pec.

In settembre avviata la prima azione di sollecito relativa all'annualità 2018 che ha portato incassi stimabili in circa €148.000.

### **OBIETTIVO STRATEGICO 3D**

#### **Trasparenza.**

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
Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.	100%

#### **RISULTATO CONSEGUITO**

Il monitoraggio è stato realizzato entro il febbraio 2019 ed ha evidenziato un risultato del 100% sui 36 processi esaminati.

### **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 Soprintendenza, 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.

## Riepilogo delle spese sostenute articolate per missioni e programmi

Nelle seguenti Missioni e programmi sono riconducibili in tutto o in parte, i seguenti obiettivi strategici definiti con la Relazione Previsionale e Programmatica 2018

<b>MISSIONE 011:</b>	
Competitività e sviluppo delle imprese	
<b>PROGRAMMA 005:</b>	
Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	
<b>TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	<b>697.736,00</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1B:</b>	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	610,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2D:</b>	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C:</b>	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA sul mercato nazionale ed internazionale. (PROGETTI 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	346.237,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3E:</b>	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	13.110,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	337.779,00

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3F quota parte:</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00

<b>MISSIONE 012:</b>	
Regolazione dei mercati	
<b>PROGRAMMA 004:</b>	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.	
<b>TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	<b>280.540,00</b>

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1D:</b>	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	26.257,00

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1E:</b>	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	282,00

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1F:</b>	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2A:</b>	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2B:</b>	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	5.151,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali (PROGETTO 2E0105)	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C quota parte:</b>	
FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	248.850,00

<b>MISSIONE 016:</b>	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
<b>PROGRAMMA 005:</b>	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
<b>TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	<b>375.000,00</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali (PROGETTO 2E0102)	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	375.000,00

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

<b>MISSIONE 032:</b>	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
<b>PROGRAMMA 004:</b>	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	
<b>TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	6.850,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3A:</b>	
RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C:</b>	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b> (di cui investimenti € 4.800,00)	
€	6.850,00
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3F quota parte:</b>	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (quota parte progetto 3F0101)	
<b>USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO</b>	
€	0,00



# **RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2018**

***Parte prima***  
***Sezione terza***

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese	012 Regolazione dei mercati	016 Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo
Programma	005 <u>Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.</u>	004 <u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u>	005 <u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u>
Obiettivi	<p>011-005-002 ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.</p> <p>011-005-003 RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI</p> <p>011-005-004 FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTI 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)</p> <p>011-005-005 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)</p> <p>011-005-006 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.</p> <p>INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PARTE DEL PROGETTO 3F0101)</p>	<p>012-004-001 PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.</p> <p>012-004-002 VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).</p> <p>012-004-003 SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.</p> <p>012-004-004 MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA</p> <p>012-004-005 RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO</p> <p>012-004-006 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0105)</p> <p>012-004-007 FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTO 2C0107)</p>	<p>016-005-001 VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)</p>



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

Obiettivo	Titolo	ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.					
	Descrizione	La Camera intende rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi. Saranno inoltre consolidati i rapporti di collaborazione instaurati negli anni con gli stakeholder (istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, enti di ricerca, ecc.) per la diffusione e lo scambio di informazioni economico-statistiche anche attraverso le nuove modalità di produzione e rilascio dei dati pubblici in formato standardizzato e interoperabile su scala nazionale (Open Data) e attraverso le storie di successo imprenditoriale (Lucca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerale per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e andamenti economici settoriali e territoriali.					
	Arco temporale realizzazione	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 610,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.						
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	implementati dati con inserimento sul portale dei dataset sulla natimortalità imprenditoriale in provincia di Lucca, serie 2009-2017. Inserite nuove serie su imprese artigiane e flussi import export. Condotta azione di promozione informazioni inserite agli enti pubblici e alle associazioni di categoria.	Progettazione operativa per la capillare diffusione dei dati tramite l'accesso telematico e il riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica con azioni di sensibilizzazione per la fruizione.	Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.	Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data); progettazione di sviluppi ulteriori
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100,0%

Indicatore	Nuove azioni di monitoraggio e diffusione informazioni per le attività economiche						
Cosa misura	Capacità di rafforzare il proprio ruolo come soggetto di riferimento sul territorio per la produzione e il reperimento, l'analisi e il monitoraggio, la messa a disposizione e la diffusione all'utenza dell'informazione economico-statistica provinciale, con un contemporaneo contenimento dei costi.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	definita nuova metodologia per la rilevazione dati, elaborazione, analisi, commento e diffusione risultati indagine sull'andamento congiunturale del comparto manifatturiero lucchese nell'anno 2017. implementato questionario indagine andamento imprese manifatturiere.	—	—	Nuove azioni di monitoraggio e diffusione informazioni per le attività economiche
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					—	—	100,0%

Obiettivo	Titolo	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI					
	Descrizione	<p>In questo programma ci si propone di mettere a disposizione del sistema economico una serie di professionalità ed esperienze maturate dalla Camera negli anni scorsi. In particolare, si proseguirà in quelle azioni di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.</p> <p>Si potranno, inoltre, estendere le competenze organizzative interne maturate per l'organizzazione di eventi quali il Desco o le partecipazioni collettive a fiere, a favore di altri soggetti istituzionali e non per l'organizzazione di eventi per lo sviluppo del territorio concentrando il nostro apporto sulla fase programmatica e di coordinamento organizzativo.</p> <p>Infine si intende proseguire la politica di promozione delle reti di impresa e la sperimentazione sulla possibilità di promuovere reti anche tra soggetti od organizzazioni di diversa natura sempre su temi orientati allo sviluppo economico.</p>					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 5.100,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 2.160,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							
Indicatore	Tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche						
Cosa misura	Capacità di coordinamento su temi di interesse dei vari attori economici, quali le modalità per l'inserimento in bandi regionali, nazionali e comunitari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Il tavolo territoriale si è riunito più volte nel corso dell'anno	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: definizione di almeno 2 proposte progettuali su bandi comunitari.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					n. 2 proposte progettuali	n. 2 proposte progettuali	n. 2 proposte progettuali + gestione progetto RETIC

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE. (PROGETTI 2C0101 - 2C0104 - 2C0105 - 2C0108)					
	Descrizione	<p>In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerale alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate. Rientrano nel primo ambito gli interventi richiesti dall'impresa in tutte le fasi della sua vita, a partire dalla nascita anagrafica – in cui l'interlocutore è l'aspirante imprenditore – fino allo sviluppo ed al consolidamento della struttura aziendale. La necessità di un'attenta revisione dei servizi a sportello e della differenziazione del portfolio esistente nasce da un duplice presupposto: risparmio dei costi – derivante dalla nuova legislazione di taglio e contenimento del diritto annuale – e mantenimento/innalzamento del livello qualitativo del servizio stesso. Per i servizi resi nell'ambito dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, inoltre, il processo di revisione sarà completato dall'attivazione di sinergie con le partecipate Lucca Intec e Lucca Promos. Tale processo di cambiamento presuppone l'introduzione di quote pagamento o l'aumento di quelle esistenti per alcuni servizi e la parziale riqualificazione e formazione delle competenze del personale camerale: l'unica strada per conseguire il risparmio di costi, al fine di continuare ad erogare gli stessi servizi con livello qualitativo invariato, è quello di formare il personale camerale e sostituirlo alle competenze degli esperti esterni. I servizi da revisionare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avvio e sviluppo d'impresa: formazione, networking e Sportelli (Finanziamenti, SNI, Assistenza business plan, Reti d'impresa)</li> <li>- tutela proprietà industriale: riorganizzazione della struttura e revisione del portfolio servizi</li> <li>- innovazione: riorganizzazione struttura e revisione portfolio servizi, potenziamento collaborazione con il Polo Tecnologico</li> <li>- internazionalizzazione: riorganizzazione struttura e revisione del portfolio servizi, avvio collaborazione con Lucca Promos</li> </ul> <p>Per il Polo Tecnologico Lucchese si prevede il completamento della sistemazione delle aree esterne, lo sviluppo di sinergie con il Polo Tecnologico di Capannori e la realizzazione del Polo Tecnologico per la Nautica a Viareggio.</p> <p>Rientrano nel secondo ambito del programma i progetti speciali su cui la Camera intende, di anno in anno in base alle risorse disponibili, concentrare la propria attenzione: accesso al credito, innovazione e design, sostenibilità e risparmio energetico, internazionalizzazione sono le priorità individuate sulla base delle quali costruire progetti utili al sistema economico territoriale ed economicamente sostenibili.</p> <p>A seguito del progetto di riforma camerale prossimo al compimento si individuano ulteriori funzioni ascrivibili al presente obiettivo strategico in materia di alternanza scuola-lavoro, certificazione delle competenze e orientamento alle professioni con finalità rispettivamente connesse all'integrazione tra la formazione scolastica post-obbligo e l'impresa, alla qualificazione delle risorse umane attraverso la certificazione di competenze informali e all'orientamento professionale.</p>					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 444.000,00	oneri correnti	€ 433.500,00	investimenti	€ 0,00	
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 330.362,00	oneri correnti	€ 346.237,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 5

<b>Indicatore</b>	Polo Tecnologico Lucchese						
<b>Cosa misura</b>	Completamento struttura						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	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.	completamento degli affidamenti dei lavori per la sistemazione aree esterne.	progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	monitoraggio funzionamento dell'intero complesso
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					parziale realizzazione, in corso di completamento	rinvio per ritardi nel completamento dei lavori delle aree esterne	100%

<b>Indicatore</b>	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.						
<b>Cosa misura</b>	realizzazione						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
Efficacia	realizzazione attività programmate	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'integrazione con Lucca Intec dei servizi per la creazione di start up innovative al fine di creare una filiera di servizi in grado di seguire le fasi di attivazione dell'impresa. Realizzati 8 percorsi formativi.	Realizzazione di un progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Proseguimento del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100,0%

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTI 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)					
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 407.000,00	oneri correnti	€ 360.820,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 283.276,00	oneri correnti	€ 337.779,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							

<b>Indicatore</b>	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione. Partecipato a: Lubec e Creatch realizzazione de Il Desco completamente riprogettato e rinnovato	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Fondazione Puccini - gestione						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione, si registra un andamento di crescita su tutte le attività realizzate	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Progetto MuSA						
<b>Cosa misura</b>	Valorizzazione delle filiera lapidea						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Realizzate attività curate direttamente rivolte a bambini e famiglie, agli artisti e critici; continua la modalità di visita su appuntamento.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Marketing territoriale e turismo						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA – L'ENTE CAMERALE PUNTERÀ SULLA COMUNICAZIONE WEB ED IN PARTICOLARE SUL SITO INTERNET E SUI SOCIAL NETWORK PER DIFFONDERE LE INFORMAZIONI ED I SERVIZI UTILI A UN NUMERO SEMPRE PIÙ AMPIO DI STAKEHOLDERS.					
	Descrizione	Per ottenere una sempre più ampia diffusione delle informazioni e dei servizi camerali tramite internet è necessario aggiornare l'attuale struttura web in modo da attivare ed impostare delle modalità di progettazione, redazione e pubblicazione delle informazioni sui siti sempre più accessibili ed usabili. Inoltre la comunicazione delle ente camerale deve essere sempre più in sinergia con quella di tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società da essa controllate attraverso la valorizzazione delle attività e dei servizi. E' fondamentale proseguire nel favorire una "cultura della comunicazione interna ed esterna" per il personale dell'ente camerale e delle sue partecipate, nonché					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 5.200,00	oneri correnti	€ 32.780,00	investimenti	€ 5.000,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 3.900,00	oneri correnti	€ 13.110,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

<b>Indicatore</b>	Modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia, ed in particolare con quella delle società controllate						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	La comunicazione Camera di Commercio, Il Desco, Lucca Promos, Lucca In Tec, Lucca Imprese e il sito e i social del Puccini Museum sono gestiti in maniera integrata partendo dalla programmazione di contenuti fino alla programmazione di redazionali e di attività di pubblicazione.	perfezionamento del modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate	gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate	definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

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

Obiettivo	Titolo	PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.					
	Descrizione	La Camera di Lucca, il cui sportello di mediazione è aperto fin dal 1998, è sempre stata molto attiva nella diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Da un lato, il quadro giuridico appare, tuttora, mutevole in considerazione delle modifiche in corso sul tema della giustizia; dall'altro, le camere di commercio devono ridefinire il proprio servizio in un mercato caratterizzato da un regime di concorrenza tra vari organismi di mediazione, pubblici e privati. La Camera di Lucca intende continuare a svolgere un'attività di diffusione della cultura della mediazione e di promozione di servizi di qualità, pur in condizioni di minori risorse disponibili, cercando di ampliare il ritorno in termini di immagine per la Camera e di domanda dei servizi, sviluppando forme di collaborazione con associazioni, altri enti ecc., ovvero azioni realizzate congiuntamente alla promozione/erogazione di altri servizi camerale, ovvero nuovi servizi di informazione per il consumatore. La Camera si propone, inoltre, di mantenere sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi sia per ciò che riguarda la gestione dello sportello camerale, sia con riferimento alla formazione e al costante aggiornamento dei professionisti (mediatori e arbitri) iscritti nei propri elenchi, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 64.000,00	oneri correnti	€ 32.074,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 56.750,00	oneri correnti	€ 26.257,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Diffusione della cultura della mediazione e, più, in generale, degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie						
Cosa misura	Capacità di diffusione della cultura della mediazione e degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	realizzate 2 campagne promozione e informazione	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle degli anni precedenti).
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					n. 3 campagne promozionali di cui n. 1 in ambito diverso	n. 2 campagne promozionali di cui n. 1 in ambito diverso	n. 2 campagne promozionali di cui n. 1 in ambito diverso

Indicatore	Monitoraggio qualità del servizio						
Cosa misura	Capacità di mantenere alta la qualità del servizio						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	indagine di customer satisfaction	numero	indagine di customer satisfaction	Le indagini di customer evidenziano la crescita del gradimento da parte degli utenti	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	Indagine di customer satisfaction: risultato atteso non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					gradimento complessivo servizio Organismo mediazione 4.59 giudizio complessivo attività mediatore 4.67	gradimento complessivo servizio Organismo mediazione 4.7 giudizio complessivo attività mediatore 4.9	gradimento complessivo servizio Organismo mediazione 4.86 giudizio complessivo attività mediatore 5

Obiettivo	Titolo	VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).					
	Descrizione	La Camera di Lucca intende continuare a rappresentare un importante presidio sul territorio in qualità di garante della fede pubblica e del consumatore, anche attraverso azioni in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e altre Autorità di controllo, mettendo in atto una razionalizzazione degli interventi di controllo a fronte di prevedibili minori risorse, a partire dalla programmazione dei controlli stessi, individuando i settori più a rischio sui quali concentrare sforzi, risorse e necessaria attività di formazione, fino ad arrivare ad una nuova strategia di comunicazione allo scopo di dare maggiore visibilità all'attività di sorveglianza effettuata e agli esiti della stessa. L'adesione ai Piani nazionali di controllo, di anno in anno messi a punto dal Ministero e da Unioncamere, si basa sulla volontaria adesione mediante sottoscrizione di una convenzione. La Camera di Lucca, in passato, ha sempre aderito alle proposte di convenzione e portato a completamento tutte le fasi di controllo previste. Obiettivo dell'ente è continuare su questa strada pur con prevedibili minori risorse, a partire dal numero degli addetti da dedicare al servizio.					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 15.000,00	oneri correnti	€ 1.500,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 20.118,00	oneri correnti	€ 282,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato						
Cosa misura	Capacità di attuare il piano dei controlli						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	realizzate le iniziative previste dal piano annuale di vigilanza locale e dalla convenzione sottoscritta dall'Ente e Unioncamere in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

Indicatore	Realizzazione azioni di anticontraffazione						
Cosa misura	L'azione di vigilanza sul mercato						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	realizzato percorso di educazione rivolto alle scuole superiori per l'affermazione della cultura della legalità, con particolare riferimento all'economia.	Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	Realizzazione azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.					
	Descrizione	La Camera di Lucca ha aderito dal 2013 ad un progetto lanciato da Unioncamere volto alla costituzione e avvio di uno sportello legalità, con lo scopo di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità. Obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di una rete di servizi a supporto delle imprese e, più in generale, dell'economia nel suo complesso, al fine di intervenire soprattutto in via preventiva sulle cause che generano illegalità, a partire dal ricorso a forme illegali di provvista di denaro. L'Ente intende consolidare e ampliare le attività avviate anche in collaborazione con altri enti (Prefettura, Forze dell'Ordine, Ordini professionali ecc.), in materia di applicazione della legge sul sovraindebitamento, e rendersi fattivo collaboratore in diversi filoni di attività (in particolare, abusivismo e contraffazione).					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Sportello legalità per le imprese						
Cosa misura	Capacità di individuare strumenti e modalità attraverso i quali intervenire a supporto di imprese e consumatori, per la prevenzione, il contrasto e il ripristino della legalità.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività previste	rilevazione ufficio competente	Il monitoraggio realizzato evidenzia un decremento del numero dei casi presentati allo sportello rispetto al 2017	Avvio monitoraggio del servizio: verifica del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello: 2016 n. 21, 2017 n. 33.	Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA					
	Descrizione	Il patto che questa Amministrazione intende sottoscrivere con le imprese ha ad oggetto i cd. servizi anagrafico-certificativi, quasi sempre obbligatori e					
	Arco temporale	Annuale					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 2							
Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane); tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente)						
Cosa misura	qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	numero		Banca dati Infocamere	2,1 gg.	> 5 giorni	> 5 giorni	> 5 giorni
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					tempo medio di lavorazione delle pratiche 2.3 gg	tempo medio di lavorazione delle pratiche 2.9 gg	tempo medio di lavorazione delle pratiche 2.1 gg
Indicatore	Monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza						
Cosa misura	Verifica l'efficacia delle azioni formative verso l'utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	realizzazione attività	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	La percentuale delle pratiche che subiscono una sospensione è pari al 26,26% ed è in lieve calo rispetto alla annualità precedente.	Primo monitoraggio sull'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (con particolare attenzione ai tempi di sospensione delle pratiche).	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente).	Monitoraggio efficacia azioni formative verso l'utenza (prevista diminuzione tempi di sospensione pratiche rispetto all'anno precedente).
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

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

<b>Centro di responsabilità</b>	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
<b>Risorse preventivo 2018</b>	proventi correnti	€ 24.800,00	oneri correnti	€ 14.800,00	investimenti	€ 0,00
<b>Risorse consuntivo 2018</b>	proventi correnti	€ 5.800,00	oneri correnti	€ 5.151,00	investimenti	€ 0,00
<b>Nr indicatori associati</b> 3						

**Indicatore** Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec

**Cosa misura** Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec,

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzate azioni di sensibilizzazione dell'utenza sul corretto uso della Pec e azioni di promozione SPID	—	Realizzazione azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e utilizzo Pec; monitoraggio efficacia azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".	Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					—	100%	100%

**Indicatore** Attuazione accordi di collaborazione con il Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.

**Cosa misura** Capacità di sviluppare, da un lato la qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra di ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Trasmissione telematica alla Guardia di finanza dei dati delle imprese che omettono il deposito del bilancio ed ai trasferimenti sede; Sperimentazione della condivisione delle comunicazioni al SUAP di Lucca da parte degli utenti che utilizzano la procedura SCIA in comunica.	Promozione di accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.	Attuazione accordi di collaborazione con il Tribunale/Procura della Repubblica per l'attuazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza.	realizzazione di forme di trasmissione telematica/condivisione dati con altre PA
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					1 accordo	100%	100%

**Indicatore** Monitoraggio della qualità del servizio

**Cosa misura** qualità dei dati del Registro imprese

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Sono stati simulati i controlli e i risultati sono stati ottimi con pressochè assenza di non conformità delle pratiche, tempestività nel caricamento e regolarizzazioni.	Avvio dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio: analisi errori riscontrati ed individuazione azioni di miglioramento.	affinamento dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione errori.	ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione degli errori.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Obiettivo</b>	<b>Titolo</b>	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0105)					
	<b>Descrizione</b>	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	<b>Arco temporale</b>	Biennio					
	<b>Centro di responsabilità</b>	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	<b>Risorse preventivo 2018</b>	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	<b>Risorse consuntivo 2018</b>	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
<b>Nr indicatori associati</b> 1							
<b>Indicatore</b>	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
					<b>Risultato anno 2016</b>	<b>Risultato anno 2017</b>	<b>Risultato anno 2018</b>
					100%	100%	100%

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

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (PROGETTO 2E0102)					
	Descrizione	Promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari. Artigianato, agroalimentare, arte e beni culturali, storia dei comparti economici questa la sintesi di ogni territorio, questa la sintesi del territorio lucchese. Dalle produzioni artigianali di eccellenza, alle eccellenze agroalimentari, dalla ricostruzione della storia della filiera economica lapidea, allo sviluppo di progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale ed artistico locale. Il tutto, nel giusto mix che colloca il territorio di Lucca nel novero delle mete con un potenziale in crescita e ne fa motivo di attrazione per il turista italiano, europeo, extraeuropeo. I progetti e le iniziative da intraprendere vedono la Camera di Commercio impegnata nella ricerca di partnership e di finanziamenti, nella collaborazione fattiva con enti ed organismi locali ricercando una governance uniforme per tutto il territorio, e la definizione di politiche unitarie di marketing territoriale.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 135.000,00	oneri correnti	€ 390.000,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 137.000,00	oneri correnti	€ 375.000,00	investimenti	€ 0,00

Nr indicatori associati 4

<b>Indicatore</b>	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	numero	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione. Partecipato a: Lubec e Createch realizzazione de Il Desco completamente riprogettato e rinnovato	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	realizzazione di almeno 2 eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Fondazione Puccini - gestione						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione, si registra un andamento di crescita su tutte le attività realizzate	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Progetto MuSA						
<b>Cosa misura</b>	Valorizzazione delle filiera lapidea						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Realizzate attività curate direttamente rivolte a bambini e famiglie, agli artisti e critici; continua la modalità di visita su appuntamento.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Marketing territoriale e turismo						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Attività svolte secondo la programmazione	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

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

Obiettivo	Titolo	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE					
	Descrizione	A fronte dei possibili cambiamenti che potrebbero intervenire nell'organizzazione camerale a seguito delle riforme legislative attualmente in corso, sarà necessario rivedere il sistema informativo direzionale e conseguentemente supportare tempestivamente gli organi nei processi di revisione e rimodulazione dei documenti programmatici e nei processi di riorganizzazione dell'Ente. Sarà, inoltre, necessario incrementare le attività di misurazione e monitoraggio dei tempi e costi dei servizi per indirizzare processi di razionalizzazione "sostenibili", anche attraverso la comparazione con altri enti. La Camera di Commercio proseguirà il percorso di monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders attraverso le indagini di customer satisfaction, anche per orientare le politiche gestionali e organizzative della struttura.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Segretario generale					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale						
Cosa misura	Capacità di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti normativi/organizzativi						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	in attesa della realizzazione del processo di accorpamento con altre Camere	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					---	---	---

Indicatore	Indagini di customer satisfaction						
Cosa misura	Capacità di ascolto						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	svolte n. 3 indagini settoriali	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

Obiettivo	Titolo	TRASPARENZA.					
	Descrizione	La Camera di Lucca intende garantire il pieno assolvimento di tutti gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione previsti dalla normativa vigente con l'impegno di andare oltre il mero rispetto formale degli obblighi di legge, attraverso la ricerca delle occasioni per migliorare la comunicazione con gli stakeholder, favorendo le occasioni di feedback degli utenti, il confronto di esperienze con altre Camere di Commercio e la continuazione di percorsi formativi interni che promuovano la crescita e la trasmissione a tutti i livelli della cultura della legalità. In particolare, decorso un adeguato periodo di utilizzo della carta dei servizi adottata nel 2014, sarà avviato un percorso, previa verifica e indagine presso l'utenza camerale, per la revisione in senso migliorativo della Carta.					
	Arco temporale	Triennio					
	Centro di responsabilità	Responsabile trasparenza e anticorruzione					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							

Indicatore	Carta dei servizi camerale						
Cosa misura	Migliorare i rapporti con l'utenza						

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	il monitoraggio è stato realizzato entro il febbraio 2019 ed ha evidenziato un risultato del 100% sui 36 processi esaminati.	Avvio della revisione della Carta dei servizi previa indagine presso l'utenza camerale	Revisione Carta dei servizi	Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

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

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

Obiettivo	Titolo	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.					
	Descrizione	Rivedere i costi, sia per componente del personale che per il funzionamento in modo da ridurre gradualmente il loro peso sul conto economico. Si definiranno forme pianificate di collaborazione tra il personale camerale e quello delle società partecipate per perseguire i comuni obiettivi di efficienza amministrativa, gestionale e promozionale e perseguire in modo integrato la mission orientata allo sviluppo economico del territorio. Sarà necessario progettare percorsi di formazione/aggiornamento continuo del personale al fine di ridurre il più possibile il ricorso a collaborazioni esterne e di qualificare adeguatamente il personale per l'espletamento di eventuali nuovi servizi. In parallelo va intrapresa una valutazione in merito ai possibili risvolti organizzativi a seguito di un avviato percorso di aggregazione. Il tema andrà analizzato in un momento in cui avremo maggior chiarezza in merito.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
	Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e avvio al percorso formativo del personale;						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Il modello organizzativo adottato dal 2016 è monitorato periodicamente per verificarne il funzionamento e, laddove sono state riscontrate criticità si è intervenuto per ottimizzarne il risultato positivo.	Attuazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate e prosecuzione del percorso formativo del personale	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

Indicatore	Contenimento del costo complessivo del personale del sistema camera						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	Si registra una costante riduzione del costo del personale	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali	Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 rispetto all'anno 2014, fatto salvi i maggiori oneri derivanti da rinnovi contrattuali
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					2015: - 160.238,64 -4,1% 2016: - 211.827,02 -5,4%	2015: - 160.238,64 -4,1% 2016: - 211.827,02 -5,4% 2017: - 319.160,22 -8,1%	2015: - 160.238,64 -4,1% 2016: - 211.827,02 -5,4% 2017: - 319.160,22 -8,1% 2018: -462.160,71 -11,8%

Indicatore	Riduzione delle spese di funzionamento						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	valore assoluto	confronto con periodo precedente	rilevazione ufficio competente	Si registra la costante riduzione delle spese	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					-11,57%	-6,06% rispetto al 2016	-1,40% rispetto al 2017

<b>Indicatore</b>	Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Rinviato a causa dello slittamento dei tempi dovuto al ricorso contro il decreto MISE di accorpamento. In atto incontri operativi tra gli uffici delle 3 Camere	Predisposizione di una programmazione operativa del percorso di aggregazione con la Camera di Commercio di Carrara ed eventuali altre Camere.	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	---	---

Obiettivo	Titolo	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA				
	Descrizione	<p>L'attuale contesto normativo e le indicazioni comunitarie impongono, anche in prospettiva, la realizzazione di una rigorosa politica di spending review, attraverso un ricorso sistematico agli strumenti di acquisto di beni/servizi standardizzati e adozione di soluzioni organizzative e contrattuali improntate a recuperi di efficienza, unitamente ad una contestuale revisione degli assetti organizzativi interni e di Ente, sulla spinta di un'esigenza di riforma promossa anche dall'interno del sistema camerale ed inserita nell'ambito nel disegno di legge di riforma della pubblica amministrazione all'esame del Parlamento.</p> <p>La graduale riduzione del diritto annuale in tre anni, che si assesta al 50% per il 2017 per effetto del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014, si aggiunge, peraltro, alle ripercussioni già evidenti che il contesto di profonda e complessa crisi economica in atto ha generato sull'ammontare della riscossione di entrata, sia spontanea che coattiva, del diritto annuale, segnando anche un trend di decremento del dovuto effettivo. In tale contesto assumono dunque valore strategico sia il presidio alle attività volte ad accrescere la riscossione del Diritto Annuale, anche attivando modalità nuove e più efficaci di quelle fino ad oggi seguite, sia la supervisione degli aspetti di equilibrio economico finanziario e patrimoniale di medio-lungo termine, in attesa del completamento dei percorsi normativi attualmente in essere, anche con conseguenti possibili dismissioni di patrimonio e valorizzazione di quello in essere.</p> <p>Altro fronte delineato dal legislatore è quello che va nella direzione di attuazione dell'agenda digitale, che accrescerà in prospettiva l'automatizzazione di procedure non solo interne, ma soprattutto di interconnessione dell'Ente con altri organismi e pubbliche amministrazioni, ma anche con utenti e fornitori; il processo di riforma della struttura dell'Ente si perfezionerà, infine, nei prossimi anni, con il completamento della revisione ed omogeneizzazione dei processi contabili e di bilancio a quello dello Stato, già previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.</p>				
	Arco temporale	Biennio				
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione				
Risorse preventivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.100,00	investimenti	€ 13.000,00
Risorse consuntivo 2018	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.049,00	investimenti	€ 4.794,00

Nr indicatori associati 4

<b>Indicatore</b>	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	monitoraggio costante	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%
<b>Indicatore</b>	sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Proseguita l'attenta analisi della sostenibilità del bilancio	Attivazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%
<b>Indicatore</b>	Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	monitoraggio costante sulle partecipate	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	100%

<b>Indicatore</b>	Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero						
<b>Cosa misura</b>	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivati tutti gli strumenti per significativi recuperi della riscossione spontanea. Realizzato un sollecito per gli incompleti versamenti 2016	Attuazione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Proseguimento del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Proseguimento del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero
					<b>Risultato anno 2016</b>	<b>Risultato anno 2017</b>	<b>Risultato anno 2018</b>
					A marzo 2017: 2014: + 234.000 2015: + 244.000 2016: + 160.000	€ 255.000 (anno 2015). Esaurite le attività di sollecito su annualità 2015, posta a ruolo a fine anno (esecutività febbraio 2018)	circa € 250.000 (fino al momento del ruolo)

<b>Obiettivo</b>	<b>Titolo</b>	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO (PARTE DEL PROGETTO 3F0101)					
	<b>Descrizione</b>	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.					
	<b>Arco temporale</b>	Biennio					
	<b>Centro di responsabilità</b>	Trasversale					
	<b>Risorse preventivo 2018</b>	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 2.000,00	investimenti	€ 0,00
<b>Risorse consuntivo 2018</b>	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
<b>Nr indicatori associati</b> 1							

<b>Indicatore</b>	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.						
<b>Cosa misura</b>	capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...						
<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Algoritmo di calcolo</b>	<b>Fonte dei dati</b>	<b>Ultimo valore osservato</b>	<b>Risultato atteso 2016</b>	<b>Risultato atteso 2017</b>	<b>Risultato atteso 2018</b>
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento
					<b>Risultato anno 2016</b>	<b>Risultato anno 2017</b>	<b>Risultato anno 2018</b>
					100%	100%	100%

<b>MISSIONE 011:</b>	
Competitività e sviluppo delle imprese	
<b>PROGRAMMA 005:</b>	
Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo.	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1B:</b>	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
<b>INDICATORI STRATEGICI 1B:</b>	<b>RISULTATO</b>
Valutazione degli esiti del processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data); progettazione di sviluppi ulteriori	100%
Nuove azioni di monitoraggio e diffusione informazioni per le attività economiche	100%
<b>PROGETTO 1B0101:</b>	
Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 610,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Revisione e aggiornamento dei contenuti delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca-Anno 2017", "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2017" con un primo ampliamento dell'analisi all'area Lucca, Pisa e Massa Carrara.	100%
In relazione ai documenti di programmazione dell'ente, predisposizione per la prima volta delle parti di competenza sulle politiche di programmazione economica comunitarie, nazionali, regionali e locali per l'area lucchese. Messa a punto di un sistema di ricerca delle informazioni necessarie per la futura predisposizione dei documenti di programmazione relativi all'area di Lucca, Pisa e Massa Carrara.	100%
Predisposizione di un progetto per la realizzazione di un incontro tra imprenditori aderenti al progetto Lucca Imprese di Tradizione e di Successo e gli Istituti scolastici del comprensorio lucchese, da svolgersi nell'anno scolastico 2018/2019, da presentare per l'approvazione all'Ufficio Scolastico Territoriale di Lucca e Massa Carrara	100%
Sviluppo e valorizzazione del progetto Lucca Imprese di Tradizione e Successo mediante l'inserimento di n.3 nuove imprese.	100%
Definizione della metodologia per la valutazione degli accessi all'area del portale Open Toscana riservata alla Camera di Commercio entro Aprile.	100%
Valutazione e progettazione di ulteriori sviluppi entro Settembre	100%
Realizzazione di azioni di promozione entro Dicembre.	100%
Monitoraggio delle fasi di rilevazione, messa a punto del metodo di elaborazione dei dati, realizzazione delle elaborazioni, analisi dei risultati, commento e diffusione dei dati dell'indagine sul comparto manifatturiero provinciale.	100%
Ideazione di una nuova azione di monitoraggio e di diffusione delle informazioni sul comparto manifatturiero provinciale, anche in collaborazione con gli Uffici Statistica delle CCIAA toscane, alla luce dell'esperienza acquisita.	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C (quota parte):</b>	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE (progetti)	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2C:</b>	<b>RISULTATO</b>
Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	100%
Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%
Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%
Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso di definizione
<b>PROGETTO 2C0101:</b>	
Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 32.000,00
ONERI	€ 38.823,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: organizzazione di almeno 5 percorsi di job, da svolgersi al Polo e, su richiesta dello sportello Informagiovani, a Viareggio o Pietrasanta.	100%
Collaborazione attivata, nell'ambito della riorganizzazione delle funzioni dell'ufficio ex D.Lgs. 219/2016, con il Polo Tecnologico Lucchese per il sostegno all'innovazione, allo start up d'impresa innovativa, al trasferimento tecnologico, allo scouting: collaborazione nella organizzazione e nella promozione di almeno 3 eventi.	100%
Presentazione, realizzazione e rendicontazione di un progetto alla FCRLU, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa: presentazione progetto al Dirigente entro marzo e report a fine anno.	100%
<b>PROGETTO 2C0104:</b>	
Innovazione e trasferimento tecnologico	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 29.000,00
ONERI	€ 84.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Polo Tecnologico di Lucca: Conclusione dei lavori di sistemazione degli spazi esterni ove sono ubicati gli edifici operativi e dei collegamenti con i parcheggi pubblici, come da cronoprogramma allegato all'Accordo di Programma con la Regione.	100%
Controllo sul corretto adempimento delle attività a favore dell'organismo di ricerca Lucense disciplinate da specifici accordi.	100%
Realizzazione di almeno 2 iniziative per attrazione di start up.	8
Conclusione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero e rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	100%

<b>PROGETTO 2C0105:</b>	
Orientamento al lavoro e alle professioni	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Alternanza scuola lavoro e orientamento all'autoimprenditorialità, organizzazione di moduli formativi base e/o avanzati e di moduli sui servizi camerali a favore dell'avvio di impresa: erogazione di almeno l'80% dei moduli rispetto alle richieste pervenute dalle scuole per l'anno scolastico 2017/2018.	100%
<b>PROGETTO 2C0108:</b>	
Punto Impresa Digitale (D.A. 20%)	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 269.362,00
ONERI	€ 223.414,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Presentazione a Unioncamere, tramite apposita piattaforma AIDA, dei progetti di area legati all'aumento del Diritto Annuale (PID, Alternanza scuola-lavoro, Promozione cultura e turismo): entro gennaio.	100%
Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto PID sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%
Avvio PID: predisposizione, organizzazione e realizzazione di un programma di seminari e inizio attività Digital promoter e Digital mentor per assessment digitale e personalizzazione bando voucher il tutto secondo le tempistiche e in base alle tematiche indicate dal UN. Report finale.	100%
Avvio PID: partecipazione al tavolo di lavoro regionale sul digitale finalizzato all'armonizzazione delle politiche e delle attività.	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2D:</b>	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2D:</b>	<b>RISULTATO</b>
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% n. 2 proposte progettuali + gestione progetto RETIC
<b>PROGETTO 2D0101:</b>	
L'impresa nell'europa: crescita e competitività	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 2.160,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: Predisposizione bozza di Regolamento voucher, entro febbraio.	100%
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: attività di monitoraggio dei servizi sperimentati nel corso del funzionamento della Rete ai fini della definizione dell'accordo di Rete, da inviare ai partner entro ottobre.	100%
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: organizzazione Comitato di Pilotaggio e Conferenza finale entro Dicembre 2018.	100%
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo – RETIC: collaborazione nella organizzazione di almeno 3 eventi nell'ambito di Retic (Innovation Lab, Living Lab)	100%
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: organizzazione di almeno 2 incontri di confronto.	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E (quota parte):</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (progetti 2E0101 - 2E0103 - 2E0104 - 2E0106)	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):</b>	<b>RISULTATO</b>
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
<b>PROGETTO 2E0101:</b>	
Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 93.045,00
ONERI	€ 107.471,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Revisione dell'impianto organizzativo dell'Ufficio, alla luce delle nuove competenze ex D.Lgs 219/2016 e dell'esigenza di redistribuire i carichi di lavoro: presentazione di una proposta al Dirigente che ricomprenda in particolare la redistribuzione dei compiti del MuSA e del Desco, entro gennaio.	gennaio
Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori): entro febbraio.	febbraio
Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività	100%
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: revisione manifestazione Desco 2018, sulla scorta dell'esperienza dell'edizione 2017, attraverso la presentazione alla Giunta di una proposta: entro gennaio prima proposta, entro marzo seconda proposta, in base alle decisioni della Giunta.	100%
Preparazione ai mercati internazionali, organizzazione seminari e avvio dell'attività formativa, in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale) sulle tematiche inerenti la internazionalizzazione: progettazione e realizzazione di almeno 3 seminari e di 3 corsi di formazione.	100%
Art bonus: acquisizione conoscenze di base e predisposizione di una bozza di programma operativo da sottoporre al dirigente e alla Giunta, entro aprile.	aprile
Collaborazione per l'animazione e la promozione della Fondazione Puccini: organizzazione di almeno 5 eventi per le scuole e famiglie.	100%

<b>PROGETTO 2E0103:</b>	
MUSA	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 24.000,00
ONERI	€ 90.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Presentazione di un piano annuale degli eventi di animazione finalizzati alla diffusione della conoscenza del museo come spazio culturale del settore lapideo apuo-versiliense e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro marzo.	marzo
Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione degli eventi per animazione della struttura e prosecuzione della collaborazione con il Comune di Pietrasanta	100%
Realizzazione di almeno due incontri di promozione della sala a livello commerciale	non realizzato
Realizzazione degli interventi necessari alla struttura dell'immobile per migliorarne la fruibilità.	100%
<b>PROGETTO 2E0104:</b>	
Fondazione Puccini	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 15.000,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	100%
<b>PROGETTO 2E0106:</b>	
Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo (D.A. 20%)	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 151.231,00
ONERI	€ 140.308,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto "Turismo e beni culturali" sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3E:</b>	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3E:</b>	<b>RISULTATO</b>
definizione del modello di comunicazione più efficace nell'utilizzo dei social network e sua successiva applicazione	100%
<b>PROGETTO 3E0101:</b>	
Comunicazione digitale e la sua strategia	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 3.900,00
ONERI	€ 13.110,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
40 primopiano/news/eventi/scadenario su sito web CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerali/news - 40 post su pagina social CCIAA per la promozione delle funzioni/attività camerali/eventicamerale/news/scadenze/informative - promozione di 10 eventi/news/funzioni camerali/attività/scadenze attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa entro il 31 dicembre 2018	243 (95 news+96 eventi+31 primi piani sito+ aggiornamento sito Desco-pagine statiche+21 articoli) 747 ( 386 post su Fb+ 262 sulla pag.de Il Desco+99 Post su Instagram Desco 21 campagne/azioni CRM – Ciao Impresa
Attività di Ufficio Stampa, anche in collaborazione con gli uffici camerali per diffusione di informazioni e notizie funzioni/attività camerali attraverso comunicati stampa - 20 comunicati	75 comunicati stampa
Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos pubblicazione di almeno 50 tra articoli web, aggiornamenti pagine web del sito, post sui social e comunicati stampa	53 articoli su web + 100 post sui social + 4 comunicati stampa
Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 60 uscite tra notizie pubblicate sul sito web e sulla pagina social - promozione di 10 eventi/news attraverso campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa - 15 Comunicati stampa	361 uscite (30 x 3 lingue distinte - ita – Ing – Rus - eventi sul sito web+238 post su Fb+33 Instagram 9 campagne CRM 18 comunicati stampa
Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2018. Sviluppo dei contenuti per la promozione sui social da incrementare rispetto al 2017.	100%
Distribuzione del materiale realizzato nel 2017 ad almeno 150 strutture tra info point e strutture ricettive	100%
Definizione piano di comunicazione e di attività di promozione coordinate dall'ufficio Relazioni Esterne per le iniziative Il Desco entro 30 gg dall'inizio dell'evento stesso.	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3F (quota parte):</b>	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3F:</b>	<b>RISULTATO</b>
realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%
<b>PROGETTO 3F0101:</b>	
Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Avvio delle procedure per lo scarto e la distruzione dei protesti depositati presso l'Archivio di Carraia e di altri documenti individuati dai Dirigenti.	100%
Adeguamento alle nuove disposizioni sul domicilio digitale nei tempi previsti dalla normativa. Proseguimento delle azioni per la dematerializzazione delle comunicazioni camerali.	100%
Progettazione ed avvio del servizio di ricerca anteriorità dell'impresa entro maggio anche utilizzando i dati relativi alla Fedeltà al Lavoro	100%
Verifica della fattibilità di una collaborazione con il Comune di Lucca e con i mezzi di informazione locali per la valorizzazione del servizio di ricerca di anteriorità di impresa e presentazione di una proposta per la sua attuazione entro novembre	novembre
Promozione del servizio di ricerca anteriorità d'impresa tramite campagna mail e sito web entro novembre.	novembre

<b>MISSIONE 012:</b>	
Regolazione dei mercati	
<b>PROGRAMMA 004:</b>	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1D:</b>	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
<b>INDICATORI STRATEGICI 1D:</b>	<b>RISULTATO</b>
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	100% n. 2 campagne promozionali di cui 1 in ambito diverso
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	gradimento complessivo servizio Organismo mediazione <b>4.86</b> giudizio complessivo attività mediatore <b>5</b>
<b>PROGETTO 1D0101:</b>	
Diffusione degli strumenti ADR	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 56.750,00
ONERI	€ 26.257,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Almeno 2 campagne di promozione/informazione sul servizio di mediazione e conciliazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelle degli anni precedenti	2
1 corso di aggiornamento per mediatori su particolari aspetti inerenti la gestione degli incontri (es. valore della controversia e redazione del verbale)	n. 1 corso aggiornamento per mediatori - n. 26 partecipanti
Predisposizione di una bozza di Regolamento uniforme in materia di arbitrato (ottobre)	maggio
1 corso di aggiornamento per gli iscritti nell'elenco degli arbitri (entro ottobre)	n. 1 corso a maggio (3 incontri formativi) - 9 ore - n. 60 arbitri.
revisione dell'elenco degli arbitri	100%
Inserimento nel portale del Ministero della giustizia dei dati relativi al credito di imposta per gli anni 2016 e 2017	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1E:</b>	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
<b>INDICATORI STRATEGICI 1E:</b>	<b>RISULTATO</b>
Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	100%
Realizzazione azioni a tutela della legalità in collaborazione con Enti (Prefettura ecc...), Ordini professionali e Associazioni	100%
<b>PROGETTO 1E0101:</b>	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 20.118,00
ONERI	€ 282,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Almeno due incontri di informazione in ambito alternanza scuola lavoro secondo il progetto camerale predisposto dal servizio Promozione.	partecipato a 4 incontri
Almeno un seminario in materia di anticontraffazione e Proprietà Industriale.	organizzato seminario il 23 novembre
Attuazione degli interventi previsti dal Piano Nazionale di Controllo per la Vigilanza del Mercato per l'anno 2018	100%
Preparazione della documentazione necessaria a predisporre i Ricorsi per Ingiunzione di Pagamento per almeno 30 posizioni.	40 posizioni
Attività di vigilanza metrologica: almeno 10 controlli su strumenti verificati dai laboratori metrologici in base al DM 93/2017, di cui 5 con comunicazione preventiva di verifica e 5 a campione. 10 controlli su strumenti di pesatura verificati dai laboratori merceologici in base alla nuova normativa sopra citata.	100%
Revisione completa del Registro degli Assegnatari del marchio di identificazione dei metalli preziosi	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 1F:</b>	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
<b>INDICATORI STRATEGICI 1F:</b>	<b>RISULTATO</b>
Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	Monitoraggio realizzato Non realizzato l'incremento domende/richieste di informazioni
<b>PROGETTO :</b>	
Rafforzamento informazione su sovraindebitamento e primo avvio di un percorso di uniformazione procedure con Cciaa di MS e PI	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Redazione documento di sintesi derivante dal confronto con il regolamento e/o la prassi di altre camere della Toscana entro giugno	giugno
Redazione documento di sintesi derivante dal confronto con la sezione sanzioni dei siti di altre Camere per le eventuali modifiche migliorative del nostro sito – entro settembre	settembre
n. 1 azione di comunicazione per invitare al pagamento della sanzione prima della emissione del ruolo	100%
Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un pieno grado di autonomia, sulla gestione di tutti i procedimenti facenti capo alla gestione della L. 689/1981	100%
Sperimentazione nuove modalità di monitoraggio delle attività dell'ufficio – relazione sugli esiti della sperimentazione	100%
n. 1 azione promozionale dello Sportello	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2A:</b>	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2A:</b>	<b>RISULTATO</b>
Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni	tempo medio di lavorazione delle pratiche 2.1 gg
Monitoraggio dell'efficacia della azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente).	100%
<b>PROGETTO 2A0101:</b>	
Miglioramento del servizio all'utenza	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2019)	2,6 gg
Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2017 (n. pratiche al 31/01/2017 pari a ): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2018 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2017 deve essere nullo; - al 31/12/2018 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2018 deve essere nullo.	100%
Relazione in cui si dia evidenza della riorganizzazione dell'Ufficio Artigianato Protesti e Documenti Export al fine di riassorbire due unità di personale a tempo pieno attraverso una diversa organizzazione (Adozione Campionatore anche per controlli su pratiche artigiane e certificati di origine entro il 31 LUGLIO, una nuova gestione dei flussi di lavoro (unico Organigramma in Gedoc entro il 30 marzo) ed un ulteriore trasferimento di competenze reciproco (in materia di SCIA).	100%
Dematerializzazione completa per la CCIAA del certificato di origine delle merci. Attivazione del servizio stampa in azienda	100%
progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): Partecipazione ai tavoli del sottogruppo regionale - almeno 2	100%
progetto regionale Revisione procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): realizzazione osservazioni su modulistica nazionale e predisposizione proposta modifica sito web entro 30/04	100%
Revisione Procedure in materia di Segnalazione Certificata di inizio dell'attività a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n.222/2016 (cd Riforma Madia): Avvio delle nuove modalità con utenza entro il 30-10-2018	100%
Organizzazione corsi bilanci (almeno 2)	2
Analisi e progettazione di n. 1 iniziativa abilitante allo sviluppo delle competenze digitali e di semplificazione per l'utenza: realizzazione servizio a pagamento di presentazione pratica verifica dinamica dei requisiti per Agenti e Rappresentanti di Commercio previo, se necessario, rilascio della firma digitale e la promozione contestuale SPID. Presentazione proposta entro febbraio	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2B :</b>	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2B:</b>	<b>RISULTATO</b>
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec e azioni di promozione dello SPID.	100%
realizzazione di forme di trasmissione telematica/ condivisione dati con altre PA	100%
Monitoraggio qualità del servizio. Ulteriore affinamento sistemi controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione degli errori.	100%
<b>PROGETTO 2B0101:</b>	
Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 5.800,00
ONERI	€ 5.151,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Avvio e realizzazione di una procedura che consenta di intercettare le pratiche inviate da imprese con pec revocata allo scopo di chiedere una regolarizzazione e, in mancanza, cancellare d'ufficio la Pec. Avvio in effettivo entro il 30.06.2018	100%
Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 100 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione .	100%
Conclusione procedimento di cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	100%
Conclusione della Verifica Dinamica per i Mediatori avviata nel corso dell'anno 2017 (gestione di circa 90 procedure di revisione ancora in corso al 31/12/2017 fino all'adozione del provvedimento di inibizione dell'attività, se necessario)	100%
Promozione ed avvio entro il 31/12/2018 dello sportello assistenza qualificata alle imprese che sono tenute a svolgere l'adempimento della verifica dinamica per gli agenti , iniziativa per promuovere la qualità dei dati al contempo favorendo la digitalizzazione degli utenti	100%
Attivazione Piattaforma Processo Civile Telematico per la trasmissione delle istanze al giudice del registro	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI.	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2E:</b>	<b>RISULTATO</b>
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
<b>PROGETTO:</b>	
Per quest'anno non sono previsti progetti su questo obiettivo strategico	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2C (quota parte):</b>	
FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE (progetto 2C0107)	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2C (quota parte):</b>	<b>RISULTATO</b>
Polo Tecnologico Lucchese: monitoraggio funzionamento dell'intero complesso	100%
Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%
Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%
Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	in corso di definizione
Prosecuzione delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%
<b>PROGETTO 2C0107:</b>	
Alternanza scuola lavoro (D.A.20%)	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 302.462,00
ONERI	€ 248.850,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Monitoraggio fabbisogni professionali, matching e RASL: attività di promozione e sensibilizzazione sul RASL e supporto al matching per le imprese e per le scuole al fine di alimentare il RASL: almeno 15 nuove iscrizioni di imprese.	31/12/2017 iscritti RASL n. 30 31/12/2018 iscritti RASL n. 423
Progetto L'Alternanza è servita: progettazione ed erogazione delle 27 ore di formazione previste dal progetto, subordinatamente alla partecipazione allo stesso di almeno una scuola: entro giugno.	100%
Bando voucher ASL per le imprese: redazione bozza da inviare al dirigente entro 20 gg. dal ricevimento del modello regionale.	100%
Attività di pianificazione, gestione e rendicontazione del Progetto ASL sulla piattaforma KRONOS, entro i termini previsti da UN.	100%

<b>MISSIONE 016:</b>	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
<b>PROGRAMMA 005:</b>	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:</b>	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)	
<b>INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):</b>	<b>RISULTATO</b>
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
<b>PROGETTO 2E0102:</b>	
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 137.000,00
ONERI	€ 375.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	100%
Definizione eventuali possibilità di coproduzione con soggetti autorizzati alla promozione internazionale	100%
Conclusione della Campagna 2018/ primi mesi 2019.	100%

<b>MISSIONE 032:</b>	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
<b>PROGRAMMA 002:</b>	
Indirizzo politico	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3B :</b>	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3B:</b>	<b>RISULTATO</b>
revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	Rinviato a causa dello slittamento dei tempi dovuto al ricorso contro il decreto MISE di
realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	100%
<b>PROGETTO 3B0101:</b>	
Ciclo di gestione della performance	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
supporto agli organi per la definizione dei documenti programmatici del nuovo Ente - report finale	rinviato
predisposizione, su richiesta del Segretario generale/organi di analisi e report a supporto dei processi decisionali di riorganizzazione e di accorpamento definiti dal Consiglio - report finale	100%
predisposizione, in collaborazione con la PO Gestione patrimoniale e finanziaria e la PO Promozione e sviluppo economico, della proposta di modifica alla RPP/Piano performance/Preventivo/Budget direzionale da sottoporre a SG entro 30 gg dalla pubblicazione in Gazzetta del decreto di approvazione dei progetti da parte del MISE	100%
Monitoraggio risultati standard di qualità definiti con la nuova Carta dei servizi camerale entro aprile	100%
Elaborazione risultati (con evidenziazione di eventuali criticità) e trasmissione ai dirigenti entro 15 gg dalla chiusura del monitoraggio	100%
Affinamento dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale - entro novembre	100%
invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	100%
<b>PROGETTO 3B0102:</b>	
Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3D:</b>	
Trasparenza e anticorruzione	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3D:</b>	<b>RISULTATO</b>
Monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.	100%
<b>PROGETTO 3D0101:</b>	
Trasparenza e anticorruzione	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Relazione sulle attività poste in essere e il rispetto di adempimenti/tempi di realizzazione sia per la CCIAA che per le controllate.	100%
Adozione di un regolamento/comunicazione di servizio in materia di accesso generalizzato.	Regolamento approvato in Giunta - delibera n. 15 del 9.11.2018

<b>MISSIONE 032:</b>	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
<b>PROGRAMMA 004:</b>	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3A:</b>	
Riorganizzazione dell'Ente.	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3A:</b>	<b>RISULTATO</b>
Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	100%
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 2015-2017 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%
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	-1,40% rispetto al 2017
Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camera di Commercio della Toscana	Rinviato a causa dello slittamento dei tempi dovuto al ricorso contro il decreto MISE di
<b>PROGETTO 3A0102:</b>	
Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 270,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
predisposizione del materiale di confronto su richiesta del SG e partecipazione attiva all'eventuale gruppo di lavoro tra le 3 CCIAA: report finale	100%
presentazione delle denunce nei termini (Certificazione Unica e conto annuale) + TFR	100%
stesura del nuovo contratto decentrato integrativo entro marzo	100%
Applicazione degli istituti obbligatori del CCNL entro 30 giorni dall'entrata in vigore (erogazione nuovi stipendi e arretrati, applicazione disposizioni in tema di orario di lavoro e nuovi permessi)	100%
Redazione piattaforma contratto collettivo decentrato integrativo entro il 31 dicembre	100%
Gestione centralizzata di tutti i percorsi formativi: report finale	100%
controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni (tempo determinato) per le quali è pervenuta esplicita richiesta dall'INPS	100%
Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, mappatura processi, rilevazione permessi legge 104/92 ecc... (report finale con dettaglio tipologie)	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3C:</b>	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITA' NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3C:</b>	<b>RISULTATO</b>
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%
Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%
Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	100% circa € 250.000 (fino al momento del ruolo)
<b>PROGETTO 3C0102:</b>	
Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Gestione Sistema Sireco e trasmissione alla Corte dei Conti entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio 2017	100%
Realizzazione, con coinvolgimento dell'Istituto Cassiere, delle prove tecniche necessarie al passaggio in SIOPE (in base alle indicazioni - tempi/modalità - che verranno da Infocamere)	100%
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Realizzazione entro 30/6/2018, previa individuazione procedure significative da formalizzare (es. gestione bilancio preventivo, gestione bilancio di esercizio, gestione adempimenti inerenti limiti di spesa, gestione fatture, etc)	100%
Report su principali compiti ed attività assorbite e gestite in modo autonomo dalla collega Betti (con indicazione grado autonomia raggiunto)	100%
Rispetto tempistiche procedure trasversali significative: a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1 b) Gestione attività per realizzazione Preventivo, Variazioni al Preventivo e Bilancio di esercizio secondo la tempistica definita dall'Ente nell'ambito dei termini di legge c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni. d) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2017 e) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2017, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo f) Attività più significative svolte per Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili g) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro novembre 2018 h) trasmissione dei conti Giudiziali 2017 alla Corte dei Conti: i) gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze	100%

<b>PROGETTO 3C0103:</b>	
Razionalizzazione contratti	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Stipula nuovi contratti assicurativi: Kasko – All Risk – R.C. Auto + Furto/Incendio – R.C. Patrimoniale per Colpa Lieve – R.C. Patrimoniale per Conciliatori: entro le rispettive scadenze	Stipulati 5 contratti assicurativi su 5
Stipula nuovi contratti su impianti inerenti la sicurezza degli immobili: - Rinnovo Certificato Prevenzione Incendi: entro 26 febbraio - Rinnovo Certificato Linee Vita per Istituto "G. Giorgi" (Cat. A1 e C): entro febbraio - Rinnovo Certificato sede camerale per Copertura Piana (Cat. C): entro marzo - Rinnovo Certificato sede camerale Altana (Cat. A1): entro dicembre - Individuazione nuovo aggiudicatario per gestione distributori automatici bevande calde: entro 31/12/2018	Stipulati 5 contratti su 5
Stipula nuovi contratti sulla piattaforma Consip/M.E.P.A.: - Servizio di giardinaggio presso magazzino di Carraia: entro giugno - Verifica biennale ascensori: entro aprile - Servizio sostitutivo di mensa: entro dicembre - Fornitura di carburante per autotrazione: entro 15 ottobre - Fornitura di materiale di cancelleria: entro dicembre - Fornitura di materiale igienico-sanitario: entro dicembre - Servizio di disinfestazione: entro giugno	Stipulati 7 contratti su 7 nel rispetto delle scadenze indicate.
Report su attuazione posta in essere delle soluzioni organizzative di cui alla comunicazione del 9/2/2018	100%
Proposta revisione procedure relative agli acquisti a seguito della riformulazione della Linea Guida ANAC n.4: entro dicembre 2018	100%
Tutte le fatture passive saranno archiviate all'interno del fascicolo elettronico e si procederà ad una verifica con cadenza trimestrale (31/3-30/6-30/9-31/12)	100%
Riscontro quadrimestrale, alle date del 30/04-31/08-31/12, delle effettive rimanenze rispetto ai dati presenti nel modulo "gestione magazzini" dell'applicativo XAC	100%
Report numerico annuale: - N. contratti attivati nell'anno (annuali e/o pluriennali). Contratti in scadenza. Risultato atteso 1 o > di 1 (corredare il dato con indicazione contratti attivati); - N. Durc rilasciati per conto degli altri uffici; - Esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio	100%

<b>PROGETTO 3C0104:</b>	
Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 2.049,00
INVESTIMENTI	€ 4.794,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Adozione requisiti minimi di sicurezza adeguati: entro giugno	giugno
Realizzazione automatizzazione centralino: entro maggio	maggio
Realizzazione: entro settembre	settembre
Attuazione delle soluzioni organizzative di cui alla comunicazione del 9/2/2018: report	100%
Passaggio a sistema di posta centralizzata gmail: realizzazione	100%
Realizzazione e presentazione report semestrale di rendicontazione delle attività condotte per i progetti di Lucca In-TEC (Inventario Polo Tecnologico – Progetto Musa)	100%
<b>PROGETTO 3C0105:</b>	
Presidio continuo alla gestione della riscossione	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Realizzazione entro 30 giugno 2018, previa individuazione procedure più significative (es. formazione ruolo; gestione sgravi; atti di irrogazione, etc..)	giugno
Realizzazione nei termini rispettivamente di: Secondo sollecito annualità 2017: febbraio 2018 Terzo sollecito annualità 2017 entro i termini di scadenza del ravvedimento; Primo sollecito annualità 2018: entro ottobre 2018 Azioni definitive di sollecito annualità 2016: prima della messa a ruolo	100%
Emanazione del ruolo annualità 2016 entro 31/12/2018	06-dic
Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2017/2018 pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2017 (dati di consuntivo). -- Tempestiva evasione richieste mail ( 3 gg dalla richiesta) --Controlli sui fornitori/su destinatari di contributi per altre finalità interne (8 gg dalla richiesta) - Report numerico a cadenza semestrale (N.B.: i dati richiesti saranno di volta in volta riportati e aggiornati nel report semestrale più vicino a quello della disponibilità del dato): -- %riscossione spontanea (calcolata all'emanazione ruolo) e % di riscossione coattiva al 30/06 e 31/12 (secondo dati disponibili) -- valore rimborsi di ufficio in corso di esercizio, a seguito analisi versamenti non attribuiti – Esiti verifiche ed analisi conti di gestione per ruoli diritto annuale, in collaborazione con Ufficio Ragioneria, e con gestione diretta dei rapporti con Equitalia	100%

<b>PROGETTO 3C0106:</b>	
Attuazione del Testo Unico Partecipate e della normativa sulla privacy	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Revisione dei dati pubblicati in Amministrazione Trasparente (rappresentazione grafica, funzioni attribuite, attività svolte) sulla base delle nuove linee guida Anac per gli enti e le società partecipate dalla pubblica amministrazione entro settembre	settembre
Attuazione entro dicembre 2018 della revisione ordinaria delle partecipazioni e della relazione sulla revisione straordinaria.	100%
Creazione del registro dei trattamenti entro maggio	maggio
Elaborazione, entro dicembre, di una bozza di valutazione dei rischi con conseguenti proposte per le attività camerali sulla base delle indicazioni di Unioncamere e UIF.	100%
Supporto agli organi, al Segretario Generale, al Commissario ad Acta, agli altri stakeholder nel processo di riforma del sistema camerale	100%

<b>OBIETTIVO STRATEGICO 3F:</b>	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
<b>INDICATORI STRATEGICI 3F (quota parte):</b>	<b>RISULTATO</b>
realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%
<b>PROGETTO 3F0101:</b>	
Adeguamento al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, individuazione di soluzioni migliorative per i servizi offerti e le attività svolte nonché proseguimento nell'attività di riordino degli archivi camerali	
<b>RISORSE UTILIZZATE</b>	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
<b>INDICATORI:</b>	<b>RISULTATO</b>
Avvio delle procedure per lo scarto e la distruzione dei protesti depositati presso l'Archivio di Carraia e di altri documenti individuati dai Dirigenti.	100%
Adeguamento alle nuove disposizioni sul domicilio digitale nei tempi previsti dalla normativa. Proseguimento delle azioni per la dematerializzazione delle comunicazioni camerali.	100%
Progettazione ed avvio del servizio di ricerca anteriorità dell'impresa entro maggio anche utilizzando i dati relativi alla Fedeltà al Lavoro	100%
Verifica della fattibilità di una collaborazione con il Comune di Lucca e con i mezzi di informazione locali per la valorizzazione del servizio di ricerca di anteriorità di impresa e presentazione di una proposta per la sua attuazione entro novembre	novembre
Promozione del servizio di ricerca anteriorità d'impresa tramite campagna mail e sito web entro novembre.	novembre