



Camera di Commercio
Lucca

RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2017

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 2017 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 2017 la dinamica imprenditoriale di Lucca è risultata debole e la movimentazione al Registro delle imprese della Camera di Commercio ha evidenziato una diminuzione della nascita di imprese e

	2015	2016	2017
Imprese registrate	43.294	43.155	43.073
Imprese attive	36.949	36.697	36.502

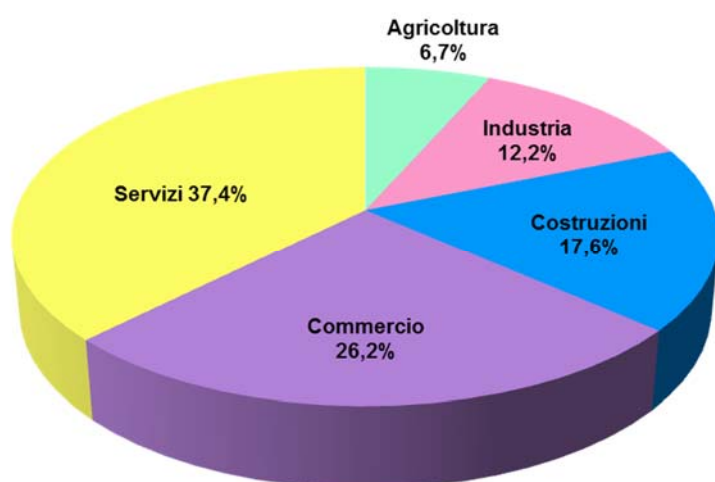
un rallentamento delle chiusure aziendali; ciò ha contribuito a portare il numero di imprese operative in provincia a quota 36.502. Rispetto al 31/12/2016 si è registrata una diminuzione delle imprese attive del -0,5% (-195 imprese), un valore di poco inferiore a quello regionale (-0,4%) mentre a livello nazionale l'andamento è risultato sostanzialmente stabile (+0,1%). Anche le imprese registrate sono diminuite a fine 2017, con 43.073 unità attive, un valore in lieve calo (-0,2%) rispetto a quanto rilevato alla stessa data dell'anno precedente. La dinamica imprenditoriale in provincia è quindi rimasta negativa dopo il lieve incremento registrato nel 2015. A determinare l'andamento provinciale è stato il verificarsi di un'ulteriore diminuzione delle iscrizioni al Registro Imprese, scese al minimo storico di 2.502, ma anche le cessazioni d'impresa sono diminuite ai livelli più bassi mai registrati (2.599, ridotte a 2.312 al netto delle cancellazioni d'ufficio). Di fatto si rileva una dinamica imprenditoriale stagnante.

Al contempo, nel 2017 si è registrato un incremento (+3,2%) delle imprese con procedure concorsuali in corso in provincia, salite a 1.049 a fine dicembre (+33 unità), mentre le imprese in scioglimento/liquidazione sono diminuite del -1,0% scendendo a quota 1.555 (-16).

	2015	2016	2017
Imprese attive artigiane	11.908	11.664	11.459

Nel corso del 2017 è proseguita la contrazione del comparto artigiano lucchese, con il numero di imprese attive sceso di un ulteriore -1,8% (-

205 unità) a quota 11.459 unità attive in provincia a fine 2017 dalle 11.664 di dodici mesi prima. Si è quindi ulteriormente ridotta l'incidenza dell'artigianato sul tessuto imprenditoriale operativo provinciale, scesa al 31,4% a fine 2017 dal 31,8% di un anno prima. Nel corso del 2017 le iscrizioni di imprese artigiane sono rimaste su livelli bassi (762 unità), ma anche le cessazioni (964 unità) si sono attestate a un livello tra i più bassi mai registrati.



L'andamento interno al territorio provinciale evidenzia come le difficoltà riguardino tutte le aree territoriali: la Piana di Lucca (15.394 imprese attive) fa segnare un calo limitato al -0,2% (-28 unità), mentre la Versilia (16.590) mostra una diminuzione del -0,6% (-103 imprese) e la Valle del Serchio (4.518) presenta la contrazione più elevata con un -1,4% (-64 unità), dovuta anche alla diminuzione di unità del comparto commercio.

DINAMICHE SETTORIALI

Nel corso del 2017 il tessuto imprenditoriale lucchese ha tenuto solamente nel comparto dei servizi, comprendente 23.200 imprese attive al 31/12, mentre negli altri settori di attività si sono registrate diminuzioni. Le costruzioni, secondo settore provinciale con 6.410 imprese attive, hanno subito una flessione del -1,6% (-103 unità) in corso d'anno, continuando a segnalare maggiori difficoltà rispetto agli altri settori di attività. All'interno del comparto industriale, il manifatturiero ha mostrato un calo del -1,1% (-46 unità) attestandosi a 4.259 imprese operative a fine 2017.

All'interno del comparto dei servizi, il commercio è sceso a quota 9.551 imprese attive, con una diminuzione del -1,7% (-166 unità) rispetto a fine 2016, così come le attività di trasporto e magazzinaggio (878) hanno evidenziato una flessione del -2,7% (-24 unità).

Viceversa, hanno mostrato incrementi le attività di alloggio e ristorazione (3.493 imprese attive), in aumento del +0,8% (+27), le attività immobiliari cresciute a quota 2.279 unità (+0,8%; +17) dopo la contrazione fatta segnare nel 2016, e le altre attività dei servizi in aumento del +2,4% (+41 unità) a quota 1.780 imprese attive.

Prosegue inoltre la dinamica positiva del settore noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese (1.431 unità), cresciuto di 52 imprese attive nell'anno (+3,8%), delle attività finanziarie e assicurative (+20; +2,3%) salite a 890 imprese attive a fine anno, e dei servizi di informazione e comunicazione (+15; +2,3%) arrivate a quota 681 unità attive.

Stabili le "attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento" (932 imprese), e le attività professionali, scientifiche e tecniche (980 imprese; +0,3%).

Continua la diminuzione dell'agricoltura, silvicoltura e pesca (2.435 imprese attive) con un calo di 41 unità (-1,7%) in corso d'anno.

A fine 2017 quasi due imprese operative in provincia di Lucca su tre (63,6%) operano nel comparto dei servizi: il 26,2% nel commercio e il restante 37,4% negli altri settori dei servizi.

Le imprese delle costruzioni rappresentano invece il 17,6% del tessuto imprenditoriale operativo lucchese. La quota dell'industria si riduce al 12,2%, mentre per l'agricoltura si conferma al 6,7% del totale delle imprese attive sul territorio.

FORMA GIURIDICA

Prendendo in esame la composizione del tessuto imprenditoriale provinciale per forma giuridica, a fine 2017 si evidenzia ancora una netta prevalenza di imprese costituite come imprese individuali (20.830 unità), pari al 57,1% delle imprese attive in provincia di Lucca, facendo segnare una diminuzione del -1,1% nell'anno.

In flessione anche le società di persone (19,3%; 7.033 unità), scese del -2,6% nell'anno e le altre forme giuridiche che si attestano al 2,4% (877 imprese) in calo del -0,1%. Cresce invece la quota di imprese costituite come società di capitali, la cui quota è passata dal 20,5% di fine 2016 all'attuale 21,3% (7.762 unità; +3,0%).

Stabili a quota 877 unità le imprese costituite nelle "altre forme giuridiche" (cooperative, società consortili, ecc.), che rappresentano appena il 2,4% del tessuto imprenditoriale.

PRODUZIONE INDUSTRIALE - SINTESI ANNUALE

Secondo quanto rilevato dalla Camera di Commercio di Lucca presso le imprese della provincia, nel corso dell'anno 2017 l'industria manifatturiera lucchese ha evidenziato un andamento in lieve ripresa, facendo registrare un incremento del +2,3% dei livelli produttivi. Il fatturato è cresciuto invece del +5,9% grazie anche a una lieve risalita dei prezzi alla produzione. Particolarmente positivo è risultato il fatturato realizzato sui mercati esteri, cresciuto del +8,1% rispetto all'anno precedente.

La buona capacità delle imprese di intercettare la ripresa della domanda è testimoniata anche dall'incremento del +6,5% degli ordinativi complessivi, con una crescita sia di quelli provenienti dall'estero che dal mercato interno. La ripresa della domanda ha generato effetti positivi sugli organici aziendali, in recupero del +0,7% nell'anno. Sono incrementate però anche le ore di Cassa integrazione guadagni autorizzate nel 2017, specialmente nella componente straordinaria per i settori metal-meccanico e alimentare.

In termini dimensionali, le imprese più grandi (oltre 50 addetti) hanno fatto segnare un andamento positivo, specie sui mercati esteri, mentre per le più piccole (10-49 addetti) la crescita è stata determinata soprattutto dalla ripresa del mercato interno.

A livello settoriale l'andamento è risultato positivo per quasi tutti i settori produttivi, con le migliori performance registrate dalla metal-meccanica, dal cartario, dal sistema moda e dalla chimica. In calo invece i livelli produttivi per i minerali non metalliferi e per il comparto alimentare.

Le aspettative degli imprenditori per i primi sei mesi del 2017 sono positive sia relativamente a un incremento dei livelli produttivi (saldo aumento-diminuzioni di +24 punti percentuali) sia per quanto concerne una ripresa dell'occupazione (saldo di +12 punti percentuali).

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.

Il 2017 è stato un anno profondamente segnato dagli interventi normativi del legislatore che hanno fortemente impattato sull'azione camerale.

A seguito del D. Lgs. n. 219/2016 sul riordino delle funzioni e del finanziamento delle Camere di Commercio, con Decreto 8 agosto 2017 pubblicato in Gazzetta ufficiale n. 219 del 19/09/2017, sono state rideterminate le circoscrizioni territoriali delle Camere di Commercio e istituiti i nuovi enti Camerali mediante accorpamento delle Camere di commercio unitamente alla nomina del commissario ad acta per ciascun procedimento di accorpamento. Lo stesso decreto 8 agosto 2017 istituisce la Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest, con sede legale in Viareggio, prevedendone la costituzione a decorrere dalla data di insediamento del nuovo consiglio Camerale e nominando quale Commissario ad acta la Dott.ssa Cristina Martelli.

Con sentenza della Corte Costituzionale n. 261 del 13 dicembre 2017 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 20/12/2017 è stata dichiarata l'illegittimità costituzionale dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 219, nella parte in cui stabiliva che il decreto del Ministro dello sviluppo economico ivi previsto dovesse essere adottato «sentita la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano», anziché previa "intesa" con detta Conferenza.

Con successiva nota n. 8663 del 5 gennaio 2018 il Ministero dello Sviluppo Economico ha comunicato ai Commissari ad acta, in esito alla sentenza della Corte Costituzionale, l'opportunità di non avviare ulteriori attività di loro competenza in applicazione del decreto 8 agosto 2017, riservandosi di fornire ulteriori indicazioni a seguito della definizione dell'iter relativo alla adozione di un nuovo decreto da parte del Ministro dello Sviluppo Economico.

Pertanto, l'anno è stato caratterizzato da forti elementi di incertezza sugli scenari soprattutto di medio-lungo termine.



1182

Camera di Commercio
Lucca



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2017

Parte prima
Sezione seconda

LO STATO DI ATTUAZIONE
DEL PROGRAMMA PLURIENNALE 2015 – 2019
RISULTATI AL DICEMBRE 2017

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

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

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.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 5.000,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Nel corso dell'anno è stato svolto un costante monitoraggio dei principali indirizzi e piani che vengono elaborati ai diversi livelli e si è provveduto a promuoverne la conoscenza sia nei confronti degli Organi di governo camerale, sia verso gli uffici dell'Ente per lo sviluppo delle proprie attività progettuali, sia verso le Associazioni di categoria riunite all'interno del comitato infrastrutture.

In particolare, nel 2017 sono state portate all'attenzione le attività connesse all'emanazione dei primi bandi da parte del G.A.L. Montagnappennino, le prospettive per il distretto rurale floricolo interprovinciale, il rinnovo della Commissione consultiva del Porto di Viareggio, l'avvio dei piani strutturali intercomunali relativi rispettivamente ai comuni di Bagni di Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Coreglia e Pescaglia e ai comuni di Altopascio, Capannori, Porcari e Villa Basilica. Sono state effettuate le seguenti comunicazioni alla Giunta camerale:

- G.A.L. Montagnappennino - criteri e priorità per prossimi bandi
- Distretto rurale floricolo - prospettive
- Commissione consultiva Porto di Viareggio - nuova composizione

Le informazioni raccolte attraverso il monitoraggio sono inoltre diffuse tramite il sito, il portale infrastrutture, la intranet camerale e le newsletter.

Grazie alle osservazioni presentate nel 2016 da parte dell'Ufficio per conto del Comitato Infrastrutture, con la delibera 11/2017, di approvazione dell'odg relativo al piano generale del traffico urbano, il Consiglio del Comune di Lucca ha impegnato Sindaco e Giunta a coinvolgere il Comitato infrastrutture nella redazione del piano di dettaglio relativo al centro storico

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo	

RISULTATO CONSEGUITO

A seguito dell'adozione da parte della Regione Toscana della nuova legge sul turismo, sono state avviate interlocuzioni con Amministrazioni Comunali e Categorie economiche per l'individuazione di tipologie di azioni da svolgere in modo concertato, con particolare riferimento alla promozione turistica.

Di concerto con l'Agenzia regionale toscana di Promozione Turistica sono stati programmati degli incontri presso la Camera di Commercio coinvolgendo le Amministrazioni comunali della Versilia e le Categorie economiche per l'organizzazione dell'evento regionale "By Tuscany".

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.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 5.850,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, all'art.52, detta previsioni relativamente alle modalità di accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni. La Camera di Commercio intende dare attuazione alle politiche nazionali previste dall'Agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico attraverso un processo di produzione e rilascio dei dati pubblici standardizzato e interoperabile (Open Data).

Nel 2017 l'Ufficio ha dato attuazione alle attività di progettazione operativa sull'Open Data svolte nel 2016, attraverso la messa a punto e realizzazione di un sistema per la diffusione dei dati statistici tramite modalità di accesso telematico e riutilizzo, in risposta alla domanda di informazione statistica.

Dopo aver condotto una ricognizione delle banche dati in possesso dell'Ufficio che potranno nel tempo essere rese disponibili in formato OpenData, è stata condotta una valutazione della titolarità dei diritti dei singoli dataset individuati e delle licenze per la pubblicazione dei dati secondo il principio c.d. "Open Data by Default", seguendo le indicazioni presenti nelle "Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico" pubblicate e aggiornate dall'Agid.

Sono stati presi quindi contatti con la Regione Toscana, struttura Infrastrutture e tecnologie per lo sviluppo della società dell'informazione, per le formalità da espletare per la

pubblicazione di dati statistici in formato aperto sul portale Open Toscana secondo quanto disposto dall'art.6 della Legge Regionale n.19/2015. La pubblicazione è avvenuta con riferimento ai dati sulla natimortalità imprenditoriale nel periodo 2009- 2016.

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.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 67.128,00	€ 28.921,57	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Nell'ultimo trimestre 2017 sono state svolte due campagne promozionali in relazione all'attivazione da parte del nostro Organismo del servizio di conciliazione in materia di energia e gas (in convenzione con l'AEGSI) e di quello in materia consumeristica (a seguito di accreditamento da parte del Ministero dello sviluppo economico).

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	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.	gradimento complessivo: 4.7 gradimento attività mediatore: 4.9

RISULTATO CONSEGUITO

Gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione: a fine anno il risultato medio in una scala da 1 a 5 è stato pari a 4,7

Gradimento sull'attività del mediatore: a fine anno il risultato medio in una scala da 1 a 5 è stato pari a 4,9.

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.).

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 11.776,20	€ 353,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	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

Quest'anno l'attuazione del Piano ha previsto un'ulteriore competenza perché ai controlli visivi formali si sono aggiunti anche quelli documentali e questo tipo di verifica presuppone competenze specifiche che hanno richiesto formazione adeguata.

Sono quindi stati seguiti corsi di formazione tenuti da esperti e da funzionari del Ministero Sviluppo Economico.

Sono poi iniziate le verifiche previste dal Piano che quest'anno ha incluso il settore dei giocattoli, dei dispositivi di protezione individuale e gli articoli del codice del consumo. Sono state condotte le visite ispettive presso i soggetti che sono stati sorteggiati dall'elenco inviato da Unioncamere per un totale di 6 sopralluoghi e 28 prodotti controllati.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Quest'anno l'azione ha previsto la realizzazione di un workshop in materia di tutela del software. L'evento si è tenuto presso il Polo Tecnologico il 14 luglio ed ha visto la partecipazione di imprese del settore. Il relatore, esperto in materia, apparteneva ad una delle maggiori società di consulenza in proprietà intellettuale a livello nazionale.

A dicembre è stato realizzato un ulteriore evento che ha riguardato la tutela del copyright.

OBIETTIVO STRATEGICO 1F

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

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	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

Rispetto a dicembre 2016 il numero dei casi presentati allo Sportello è in aumento: infatti mentre a dicembre 2016 il numero era pari a 21, nel 2017 nello stesso periodo è pari a 33. Dal computo sono escluse le richieste di assistenza per la successiva eventuale presentazione di istanza all'OCC dell'Ordine dei Commercialisti, che non hanno avuto seguito nella compilazione del questionario, predisposto dall'Ufficio, per la raccolta delle informazioni da sottoporre alla successiva analisi e riscontro dell'esperto incaricato: in totale le richieste di assistenza sono state 50 contro le 30 del 2016.

Si è avuto modo di constatare un rapporto di sempre maggiore collaborazione con l'Ordine dei Commercialisti per l'assistenza di utenti anche presso la sede di Viareggio.

Durante l'anno sono state eseguite azioni di promozione del Servizio di Sportello mediante l'invio di mail tramite piattaforma CRM e la diffusione di materiale informativo in seguito alla ristampa della brochure dedicata.

A seguito di contatti con il comune di Altopascio, è stato concordato di promuovere la conoscenza della normativa sul sovraindebitamento tramite link diretto dal sito del comune a quello della Camera di Commercio.

Durante l'anno sono state portate avanti analoghe iniziative verso altri comuni della provincia anche come alternativa all'apertura di sportelli comunali.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI ALLE IMPRESE

Servizi di tipo anagrafico certificativo:

OBIETTIVO STRATEGICO 2A

Mantenimento e sviluppo delle performance - Semplificazione amministrativa.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	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	Tempo medio: 2.9 gg

RISULTATO CONSEGUITO

Il tempo medio di lavorazione camerale delle pratiche è pari a 2.9 giorni.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	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).	Monitoraggio realizzato Non realizzata la diminuzione dei tempi

RISULTATO CONSEGUITO

La durata media della sospensione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane) è pari a 9,4 gg.

La percentuale delle pratiche che subiscono una sospensione è pari al 26,59%.

Il tempo medio di sospensione è aumentato causa soprattutto riduzione del personale addetto alle pratiche nei periodi estivi (picchi registrati a luglio ed agosto in concomitanza di assenza di un addetto non part time da aprile a ottobre per malattia), come si riscontra anche nell'aumento del tempo medio di evasione camerale.

E' stato deciso come azione formativa verso l'utenza di pubblicizzare ancora di più il sito Ateco e di perseguire l'allineamento degli archivi Registro imprese ed Agenzia delle Entrate. Una prima azione è stata quella di stimolare tutti gli utenti che presentano pratiche con riflessi sulla codifica attività, a verificare tale allineamento: in questi casi l'obiettivo di conseguire una maggiore qualità dell'archivio ha, però, prodotto un seppur lieve aumento dei tempi di istruttoria

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Revisione complessiva dell'assistenza nell'erogazione di informazioni su procedimenti Registro Imprese attraverso l'ausilio del sito camerale.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

L'informazione erogata dal sito camerale è stata completamente revisionata a seguito del rifacimento del sito camerale entro il mese di giugno.

La pagina quesiti del sito è conosciuta ed utilizzata dagli utenti in alternativa al canale e mail per la richiesta delle informazioni, anche se non è stata ancora implementata la banca dati quesiti resi pubblici e consultabili da parte dell'utenza.

Inoltre è stata resa facilmente accessibile la pagina della GUIDA NAZIONALE INTERATTIVA DEGLI ADEMPIMENTI SOCIETARI

OBIETTIVO STRATEGICO 2B (modificato con Delibera di Consiglio n. 5 del 15/10/2016)
Rafforzamento immagine del Registro Imprese e valorizzazione del patrimonio informativo

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; monitoraggio dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Le forme di aggiornamento e, insieme, di controllo qualità dei dati al Registro imprese al momento prioritarie seguono due linee di intervento:

- controllo qualità Pec
- revisione posizioni non più operative

Questi i risultati conseguiti nello specifico :

avvio procedimento su 796 posizioni, di cui 463 hanno variato la pec e 333 sono state inviate al GR per la cancellazione e successivamente cancellate. Purtroppo la procedura continua ad essere molto onerosa per l'ufficio non avendo per il momento il giudice autorizzato istruttorie massive, ma solo puntuali impresa per impresa.

E' interessante monitorare anche il dato relativo alle imprese per le quali è presente la pec:

società : incremento 0.03 - 81.76 % al 31/12/2016 81.79 al 31/12/2017

imprese individuali : incremento 1,49 78,62% al 31/12/2016 e 80,11 % al 31/12/2017

Per quanto riguarda la revisione delle posizioni non più operative, sono state effettuate le seguenti operazioni:

- Sono state cancellate d'ufficio dal registro imprese n.40 società di capitali, n.9 consorzi e n. 24 imprese individuali.
- E' stato dato avvio alla revisione delle imprese iscritte per l'attività di agente di affari in mediazione: al 30 settembre la revisione si è conclusa per 312 imprese su 405 posizioni, ovvero per il 75% dei soggetti sottoposti a revisione.

Altra azione per la qualità dei dati consiste nei quotidiani, puntuali, riscontri con l'utenza camerale nei casi in cui questa presenti pratiche inerenti l'attività tali da creare un possibile disallineamento tra la codifica registro imprese e quella dell'agenzia delle entrate: si riscontra una risposta molto favorevole da parte dell'utenza a questa tipologia di controllo. Infatti, a fronte di un lieve aumento dei tempi di istruttoria, tutti gli utenti hanno posto in essere le azioni idonee per creare l'allineamento e soprattutto porre in essere le basi per evitare che in futuro si generi un disallineamento.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Attuazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per la realizzazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Per l'anno in corso si è continuato a collaborare con la cancelleria fallimentare per testare gli automatismi della trasmissione telematica delle pratiche relative alle procedure concorsuali.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Monitoraggio della qualità dei servizi: affinamento dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio; individuazione azioni di miglioramento e verifica riduzione errori.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Presentazione del progetto dei controlli a campione all'Ufficio Registro imprese nel mese di aprile con condivisione dei controlli a campione operati.

Avvio dei monitoraggi, emersa la necessità di revisione del cluster

Azioni di miglioramento individuate

- affinamento procedura per verifica correttezza tagli di tutti gli importi dichiarati utilizzando le diverse reportistiche offerte da Infocamere

- analisi possibilità rifiuti automatici tramite gestione notifiche

Servizi di tipo promozionale:

OBIETTIVO STRATEGICO 2C (modificato con Delibera di Consiglio del 14/11/2016)
Favorire lo start up, sostenere lo sviluppo d'impresa e valorizzare le risorse umane.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 110.000,00	€ 229.720,66	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Polo Tecnologico Lucchese: progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	rinvio

RISULTATO CONSEGUITO

La predisposizione del progetto integrato di manutenzione del complesso costituente il Polo Tecnologico Lucchese è stata rinviata a causa dello slittamento dei tempi della stazione appaltante, Provincia di Lucca, nella elaborazione dei progetti esecutivi e dei conseguenti appalti di lavori per la sistemazione completa dell'area.

In corso d'anno, infatti, si è riscontrato che a causa della mancanza del progetto esecutivo dell'illuminazione e della videosorveglianza, non erano stati previsti i relativi collegamenti dalle dorsali principali ai singoli punti luce/energia con la conseguenza di dover successivamente rispaccare il sedime per realizzarli. La direzione dei lavori (Amm. Provinciale) ha ritenuto, quindi, indispensabile procedere alla realizzazione di un nuovo progetto esecutivo per la parte impiantistica, affidando apposito incarico e sospendendo la realizzazione dei lavori superficiali apportando ulteriori modifiche all'appalto assegnato.

Nel mese di novembre è stato possibile far riprendere i lavori alla ditta appaltatrice, lavori che sono attualmente in corso di esecuzione.

Solo a conclusione dei lavori sarà possibile definire in modo compiuto un progetto integrato di manutenzione da concordare con il Comune di Lucca vista la destinazione dell'area a parco pubblico.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Polo Nautica: affidamento del servizio	rinvio

RISULTATO CONSEGUITO

Nei mesi di aprile e maggio, a seguito di sopralluoghi, è stato individuato l'edificio ove ubicare il Polo della Nautica e sono stati fatti i necessari approfondimenti relativi alla tipologia di contratto con la proprietà dell'immobile.

Per l'arredo degli spazi si è proceduto alla stipula di un accordo con Infocamere che ha messo gratuitamente a disposizione arredi di sua proprietà ubicati presso la sede di Pisa di una sua consociata da poco chiusa.

Prima del perfezionamento del contratto di affitto, la Giunta, in una riunione nel mese di settembre, a seguito di una specifica richiesta dei rappresentanti della filiera della nautica, ha deciso di sospendere le attività relative all'avvio di un Polo tecnologico per la nautica e di dirottare le relative risorse al sostegno di due iniziative ritenute strategiche per il settore quali "Yare" e "Versilia Yacht Rendez Vous".

Pertanto il progetto del Polo tecnologico della nautica è stato accantonato in attesa di future decisioni in merito.

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2017	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 innovazione, sostegno alle start up e servizi finalizzati alla diffusione della cultura dell'innovazione.

I temi affrontati sono quelli legati all'innovazione favorendo percorsi di job creation. Il progetto si è coerentemente svolto secondo quanto indicato, ovvero la Camera di Commercio, attraverso proprio personale, ha progettato e organizzato direttamente alcuni corsi di job creation diretti agli aspiranti imprenditori e ha gestito altre attività propedeutiche allo start up d'impresa e all'innovazione. Tutti i corsi di job creation si sono svolti al Polo Tecnologico, proprio per sottolineare che l'obiettivo principale è quello di favorire e facilitare il processo di apertura d'impresa e di sensibilizzare i partecipanti a progettare la propria futura attività imprenditoriale in modo innovativo. I corsi possono vertere ed essere indirizzati a settori specifici, oppure essere trasversali e adattabili a qualunque filiera economica. Questo il quadro dei corsi svolti e in fase di realizzazione:

TITOLO	DURATA	PARTECIPANTI
Come avviare un Fab-Lab e 3 D Printing store	5-6-7 Aprile	12
Creazione di impresa e multicanalità	23 Maggio – 9 Giugno	7
Creazione di impresa e innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa I° edizione	10-11-13-14 Luglio	24
Creazione di impresa e innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa II° edizione	26-27-28-29 Settembre	21

Minimaster Orienta la tua idea di impresa	6-10-13-24-27-31 Ottobre; 7-10-14 Novembre	23
Come avviare un B&B	28,29,30 Novembre	19

In particolare, il corso dedicato alla trasformazione dell'idea tradizionale in impresa innovativa ha riscosso un notevole successo, tanto da suggerire l'organizzazione di una seconda edizione. Data l'attualità del tema e dell'entusiastica risposta dell'utenza, il corso potrà essere utilizzato come format di riferimento anche per i prossimi anni.

Per l'attività di scouting nel 2017 si sono raggiunti risultati importanti in termini di insediamento e di percentuale degli spazi occupati all'interno dell'incubatore e dell'acceleratore. La percentuale di insediamento ha raggiunto oramai percentuali prossime alla piena occupazione. Si ricordano inoltre le consulenze richieste ed attivate in termini di valutazione dell'idea e del business plan per la realizzazione di un'impresa con oggetto la realizzazione di un portale per i servizi di progettazione ingegneristica e un'impresa per la realizzazione di un portale booking rivolto a tutta la platea internazionale dei surfisti.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Il quadro normativo di riferimento si compone, come segue:

1. Legge n. 107 del 13 luglio 2015 (La Buona Scuola)
2. Guida operativa per la scuola (Circolare del dic. 2015 MIUR)
3. Decreto di riforma del sistema camerale: decreto legislativo del 25 agosto 2016, come poi recepito in via definitiva dalla Legge di Riforma Camerale del dicembre 2016
4. Protocollo per la promozione, implementazione e realizzazione di percorsi di Alternanza scuola-lavoro 2016-2020 (luglio 2016 fra Regione Toscana, Ufficio Scolastico Regionale, UTC e INDIRE)
5. Art. 42 della Legge Bilancio 2017 (sgravi contributivi) – previsto, ma non finanziato;

Il citato quadro normativo mette in evidenza che attualmente l'iscrizione nel Registro nazionale per le imprese non è obbligatoria, perché vige ancora la circolare del 2015 del MIUR - Linee Guida del MIUR -, che consente alle imprese di stipulare convenzioni con le scuole ai fini dell'alternanza anche in assenza di iscrizione nel RASL (Registro Alternanza Scuola Lavoro). Inoltre la Legge di Riforma delle Camere di Commercio ascrive alle Camere la nuova funzione di intermediario fra mondo delle imprese e scuola, funzione rafforzata anche dal nuovo Protocollo regionale sull'Alternanza che attribuisce al sistema camerale anche un ruolo sul territorio nella individuazione dei fabbisogni professionali (art. 3 comma 1) e di intermediazione successiva.

All'interno di questo quadro normativo, bisogna inoltre ricordare gli strumenti di formazione duale attuati dalla Regione Toscana e finanziati con fondi specifici del Fondo Sociale Europeo.

In questo quadro gli uffici della Camera di Commercio di Lucca hanno iniziato a svolgere le attività in coerenza con le indicazioni provenienti dal Ministero dell'Economia e con Unioncamere Nazionale.

1. Attività di contatto e statistica

L'Ufficio è stato impegnato nel progetto di sostegno alla Statistica per la realizzazione degli obiettivi del sistema Excelsior, strumento di rilevazione dei bisogni professionali operativo su scala nazionale. I contatti assunti con le aziende consentono anche di presentare l'alternanza scuola – lavoro e il relativo Registro. In caso di richieste o segnalazioni che arrivano dalla statistica, queste vengono passate allo Sviluppo che sulla base di un format di presentazione orale e scritto trasmettono all'impresa le informazioni basilari. I numeri di questa attività sono i seguenti: l'Ufficio Sviluppo Imprenditoriale ha trattato 51 contatti per la compilazione del questionario Excelsior e la presentazione del Registro Alternanza Scuola Lavoro. A questo numero si sommano 32 imprese contattate telefonicamente o via e-mail a seguito di 21 segnalazioni di Union Camere nazionale e di 11 segnalazioni dei colleghi della statistica e dei brevetti. Dei 21 contatti suggeriti da Union Camere nazionale 11 si sono trasformati in iscrizioni al Registro Alternanza Scuola Lavoro. A fine luglio le imprese iscritte a livello regionale erano 271.

2. Coinvolgimenti nella programmazione europea-regionale e nazionale

A) Progetti presentati ai sensi dell'Avviso regionale POR FSE 2014 2020 - Avviso Pubblico per la concessione di finanziamenti per la realizzazione di interventi a supporto delle azioni di alternanza Scuola Lavoro con scadenza 31 Maggio 2017:

1) Progetto "MAC 4.0 – Modelli di Alternanza per la Comunicazione 4.0".

Soggetti Partner: Liceo Porta Romana di Firenze; SCUOLA CAPOFILA: Istituto Professionale Cellini di Firenze, Confartigianato Firenze, COFIRES – sede Firenze (impresa), CEDIT – organismo accreditato (sede Firenze), Istituto Tecnico Galilei Artiglio di Viareggio (TECNICO indirizzo informatica e telecomunicazioni + LICEO), Confartigianato Lucca (attraverso agenzia formativa SOGESA 2000), Camera di Commercio di Lucca. Si tratta di un progetto che sarà realizzato sulle Province di Firenze e di Lucca e prevede percorsi formativi e informativi rivolti a docenti, studenti (e loro famiglie), tutor aziendali, tutor scolastici, sui temi dell'alternanza scuola lavoro, orientamento al lavoro e autoimprenditorialità.

2) Progetto "Intesa - Start"

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

3) Progetto “Intesa Fortuna”

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

4) Lucca Intec aderisce a progetto presentato da **Promo PA**, con capofila IIS Machiavelli, dal titolo “Cultura tecnologia e creatività. Verso industria creativa 4.0”. Il progetto è finalizzato alla costruzione di rapporti stabili tra istituzioni culturali e scolastiche nel perseguimento di molteplici obiettivi, in primis la riscoperta di quella identità storico-culturale che si è affievolita nel sentire delle nuove generazioni. Si avvierà un percorso operativo per favorire attività di collaborazione tra musei e scuole nell’ambito del patrimonio culturale statale e locale ed individuare un modello replicabile che si costituisca come propedeutica al lavoro nell’ambito dell’alternanza Scuola/Lavoro. Soggetti partner: IIS Machiavelli (Capofila), Promo PA Fondazione, SO&CO, ISI Barga, Liceo Artistico musicale Passaglia, Liceo scientifico Vallisneri, Lucca Intec, Provincia di Lucca, Ufficio Scolastico territoriale.

5) Soggetti Partner: PTP Start, Camera di Commercio di Lucca, Comune di Lucca e Capannori, Confindustria Toscana Nord, Polo Tecnologico, Innopaper, aziende del settore cartario, ISI Barga, ISI Galilei-Artiglio, ISI Pertini, Formetica, Agenzia Percorso, Sogesa 2000, Fosber, A.Celli Paper, Comune di Barga. Galilei-Artiglio. La Camera di Commercio ha manifestato nel mese di giugno 2017 la disponibilità a partecipare in ATS al Progetto presentato dal PTP START. Il progetto denominato “TEAM-Start” è stato approvato e nel mese di dicembre 2017 è stata costituita l’ATS.

6) Soggetti Partner: PTP Fortuna, Camera di Commercio, Comune di Borgo a Mozzano, Polo Tecnologico, Aziende del settore, Associazioni di Categoria, Associazione Navigo, Agenzia Per-Corso, Formetica. ISI Marconi Viareggio (capofila) Isi Barga, Liceo Scientifico Majorana, ISI Pertini Lucca, ISI Marconi Viareggio, IIS Machiavelli, Isi Piaggia Viareggio. La Camera di Commercio ha manifestato nel mese di giugno 2017 la disponibilità a partecipare in ATS al Progetto presentato dal PTP FORTUNA. Il progetto denominato “STA.F” è stato approvato e nel mese di dicembre 2017 è stata costituita l’ATS.

B) La Camera di Commercio ha inoltre dato sostegno a diversi progetti, collegati a vari settori economici e ad una pluralità di Istituti scolastici:

- POR FSE 2014-2020 Avviso pubblico per la presentazione di progetti formativi biennali di Istruzione e Formazione Professionale rivolti a soggetti che hanno assolto l'obbligo di istruzione e sono fuoriusciti dal sistema scolastico comprensivi della sperimentazione duale - Annualità 2017/2018 e 2018/2019":

- 1) ACCADEMIA LUCCA - Operatore del benessere – Acconciatore (addetto) - Formetica
- 2) ACCADEMIA VERSILIA - Operatore del benessere – Acconciatore (addetto)- Formetica
- 3) BOOKIG: Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa presentato da ISI PERTINI e Formetica
- 4) MARI Addetto alle operazioni di Montaggio, finitura e manutenzione di imbarcazioni da diporto-Formetica
- 5) MEC CAR ADDETTO ALLA LAVORAZIONE, COSTRUZIONE E RIPARAZIONE DI PARTI MECCANICHE - Formetica
- 6) MEC PAPER ADDETTO ALLA LAVORAZIONE, COSTRUZIONE E RIPARAZIONE DI PARTI MECCANICHE settore cartario - Formetica
- 7) TESTER Addetto alla preparazione, installazione, controllo e manutenzione degli impianti elettronici - Formetica
- 8) NETTUNO Operatore di impianti termo-idraulici - Addetto alla preparazione, installazione, controllo e manutenzione degli impianti termo-idraulici - Formetica
- 9) PANTONE Addetto all'organizzazione del processo di realizzazione grafica, di elaborazione di un prodotto grafico e di realizzazione di prodotti multimediali-Formetica
- 10) TECNO-ITI Operatore di impianti termo-idraulici - Addetto alla preparazione, installazione, controllo e manutenzione degli impianti termo-idraulici -Formetica
- 11) ACCADEMIA ACCONCIATORI Operatore del benessere – Acconciatore (addetto) presentato da Per-Corso Agenzia formativa srl I
- 12) GREEN SCHOOL Operatore agricolo Indirizzo Coltivazioni arboree, erbacee, ortofloricole – Addetto agli interventi tecnici ed agronomici sulle coltivazioni e alla gestione di impianti, macchine ed attrezzature presentato da Per-Corso Agenzia formativa srl
- 13) BaCCo - Bar, Cucina & Company presentato da SO.GE.SE.TER. SRL
- 14) CibelE - Il Cibo e L'Esperienza” presentato da SO.GE.SE.TER. SRL
- 15) CiBuS - Cibo Buono e Sapori” presentato da SO.GE.SE.TER. SRL
- 16) EBE – Esperienze per il Bar e l'Enogastronomia” presentato da SO.GE.SE.TER. SRL

- POR FSE 2014-2020 “Avviso pubblico per il finanziamento di percorsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS) nelle filiere Agribusiness, Carta, marmo, Meccanica ed Energia, Turismo e Cultura, Chimica-farmaceutica, Moda, ICT, a valere sul POR Obiettivo “Investimenti a favore della crescita e dell’occupazione” FSE 2014/2020 – Asse C istruzione e formazione Ob. specifico c.3.2.1 a”:

- 1) “Paper Process Management”– Specializzazioni IFTS Tecniche dei sistemi di sicurezza ambientali e qualità dei processi industriali filiera Carta” presentato da FORMETICA
- 2) “PRO.S.A Progettazione e Sviluppo Applicazioni – specializzazione IFTS Qualifica di Tecnico della programmazione e dello sviluppo di programmi informatici” presentato da FORMETICA
- 3) MARMO.CAD presentato da agenzia formativa TESEO
- 4) “PASTRY CHEF – Tecnico della lavorazione e produzione di pasticceria e prodotti dolci da forno” presentato nell’ambito del PTP con Capofila “PER-CORSO”

E) POR FSE 2014-2020 Avviso pubblico per il coinvolgimento attivo degli attori del sistema educativo e del mercato del lavoro interessati a vario titolo nell’attuazione

dell'apprendistato di I e III livello, per la promozione e la diffusione del contratto di apprendistato in duale. Asse A – Occupazione, attività a.2.1.3d:

- 1) “PRORA PRomozione COnTratto AppRendistato duAle” presentato da Formetica
- 2) TALENT COnTratto Apprendistato duaLe meccaNica carTaria presentato da POLO SCIENTIFICO TECNICO PROFESSIONALE Fermi Giorgi
- 3) NEOS: Nuove opportunità di sviluppo per l'apprendistato duale presentato da POLO TECNICO PROFESSIONALE FORTUNA presentato dal Polo Fortuna

C) POLI TECNICI PROFESSIONALI – PTP:

1) PTP - Start – sistema della meccanica (cartario/cartotecnico). Si tratta di un ente che raggruppa Imprese, Istituti scolastici e Enti locali del territorio della Provincia di Lucca con l'obiettivo di rafforzare la competitività e l'occupabilità dei lavoratori nel settore meccanico. Il soggetto capofila è il Polo Scientifico Tecnico Professionale Fermi _ Giorgi.

2) PTP - FORTUNA – Formazione turismo, natura arte. Soggetto Capofila ISI Barga. Obiettivo di rafforzare la competitività e l'occupabilità del lavoratori del settore turismo.

D) PON – PIANO OPERATIVO NAZIONALE

- 1) ISI PERTINI (26 aprile 2017): “Noi Futuri Imprenditori” - PON Operativo Nazionale Asse I – Istruzione – Fondo Sociale Europeo (FSE) Obiettivo Specifico 10.2 – Azione 10.2.5 “Educazione all'autoimprenditorialità”;
- 2) IIS Carrara Nottolini Busdraghi (10 maggio 2017): “Futuro” - PON Operativo Nazionale Asse I – Istruzione – Fondo Sociale Europeo (FSE) Obiettivo Specifico 10.1 – Azione 10.1.6 “Istruzione – Orientamento e ri-orientamento”;
- 3) Liceo Scientifico Barsanti e Matteucci di Viareggio (22 maggio 2017) - PON Operativo Nazionale Asse I – Istruzione – Fondo Sociale Europeo (FSE) Obiettivo Specifico 10.1 – Azione 10.1.6 “Istruzione – Orientamento e ri-orientamento”;
- 4) ISI MARCONI di Viareggio (26 giugno 2017) “Lavorare. non stanca”– PON Asse I – Istruzione – Fondo Sociale Europeo (FSE) Obiettivo Specifico 10.6 – Azione 10.6.6 e Obiettivo Specifico 10.2 – Azione 10.2.5

ATTIVITA'OPERATIVE in coerenza con le COMPETENZE della RIFORMA e con il PIANO MINISTERIALE come ricondotte nella programmazione camerale RPP

1. Incontri con Dirigente dell'Ufficio Scolastico Territoriale Lucca e Massa Carrara per la valutazione delle esigenze del sistema scolastico – n° 2;
2. Definizione del metodo di lavoro e predisposizione progetto;
3. Individuazione, verifica e aggiornamento degli indirizzi di studio ai fini di un matching virtuoso, successivamente utile anche in fase di ricerca di lavoro o offerta di lavoro;
4. Predisposizione lettera e invio: RASL, modalità di matching e presentazione moduli didattici. Incontro con la responsabile dell'Alternanza dell'Ufficio Scolastico Territoriale;
5. Contatti in corso con i dirigenti scolastici per presentare i servizi camerali e condividere una strategia operativa;

Ad oggi 15 istituti hanno rinviato il protocollo firmato. In particolare:

- 1) Liceo Barsanti e Matteucci > richiesto corso base per 2 classi
- 2) Liceo Carducci > richiesto corso base per 2 classi
- 3) Carrara – Nottolini – Busdraghi> Corso avanzato (2018) - Non ha specificato il n. di classi con le quali partire (in totale i gruppi classe sono 35)
- 4) Don Lazzeri Stagi > Corso base per 2 classi
- 5) Galileo Artiglio
- 6) ISI Barga
- 7) ISI Garfagnana
- 8) ISI Pertini > no corso di formazione
- 9) ISI Piaggia Viareggio> Corso base per 2 classi
- 10)ISS Piana di Lucca
- 11)Liceo Artistico Passaglia > Corso base per 8 classi
- 12)Liceo scientifico Vallisneri > Corso base per 2 classi
- 13)IIS Machiavelli Lucca
- 14)IIS CHINI MICHELANGELO
- 15)Polo Fermi - Giorgi

Sulla base della programmazione suddetta, al 31 dicembre 2017 sono stati attivati 50 moduli formativi di quattro ore ciascuno, con 11 scuole coinvolte ed un totale di 1100 studenti partecipanti.

Infine, sono state realizzate attività operative in coerenza con le competenze della riforma e con il PIANO MINISTERIALE come presentate nel coordinamento dell'UNIONE REGIONALE, in particolare si è dato avvio a "L'alternanza è servita" percorso di formazione e stage rivolto alle imprese dei settori agroalimentare/enogastronomia e turismo/ospitalità, che ha 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.

Un'ultima iniziativa riguarda il premio Storie di Alternanza, promosso da Unioncamere e dal Ministero dello Sviluppo Economico con la collaborazione del Ministero Istruzione, Università e Ricerca, finalizzato a valorizzare e dare visibilità ai racconti dei progetti d'alternanza scuola-lavoro ideati, elaborati e realizzati dagli studenti e dai tutor degli Istituti scolastici italiani di secondo grado a partire dal luglio 2015. L'iniziativa è suddivisa in due distinte categorie, individuate sulla base della tipologia di istituto scolastico, Licei e Istituti tecnici e professionali e prevede un premio a livello provinciale prima e nazionale poi, per i migliori racconti multimediali riguardanti le esperienze di alternanza scuola-lavoro. La Camera di Lucca ha aderito ed ha già attribuito due premi in danaro di € 500 a scuola all'Istituto Carrara Nottolini Busdraghi e al Polo Fermi Giorgi Liceo scienze applicate Valijamo Orazio.

TARGET STRATEGICO 5 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Il progetto è in fase di conclusione al fine di procedere, a partire dal 2018, alla somministrazione dei servizi. Si fa presente tuttavia che la centralità acquisita dalle attività di alternanza scuola lavoro nel contesto di una specifica normativa come indicate da documenti ministeriali ha assorbito notevolmente i tempi operativi delle strutture preposte, come attestato dall'apposita sezione di questa relazione.

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

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 6.231,50	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	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

Le attività si sono svolte secondo le usuali cadenze. In termini informativi si è proceduto alla trasmissione della mail riepilogativa dei bandi in essere rivolti a amministrazioni pubbliche ed imprese. Il tavolo di coordinamento si è riunito inoltre per armonizzare le proposte progettuali del territorio in modo da evitare sovrapposizioni concorrenziali. Il tavolo si è anche declinato in tavoli tematici specifici rispetto alla coerenza per tema o per tipologia di beneficiario. Le riunioni sono state 5. Le attività gestionali relative al progetto transfrontaliero Italia-Francia Marittimo RETIC sono nei tempi e nella spesa coerenti con il cronoprogramma di progetto.

Il lavoro effettuato per la presentazione del progetto APPRODO non ha purtroppo condotto ad un finanziamento, nonostante sia stato valutato in sede di strategia regionale come primo. Su queste valutazioni ha successivamente influito un primarietà istituzionale della Regione Toscana circa le priorità progettuali da valorizzare. Anche il progetto GREEN MEET IN MED capo-filato dalla Camera di Cagliari non ha avuto esiti positivi. Ciò vale anche per il progetto denominato MQART elaborato dagli uffici in collaborazione con Lucca Promos a valere sul programma COSME per la valorizzazione dei beni turistici e culturali, nonostante la valutazione positiva. Ottimi i risultati conseguiti a conclusione del progetto capo-filato da Eurochambres e Union Camere Nazionale denominato STEEEP, che hanno condotto all'efficientamento energetico di cinque aziende lucchesi e di cui una è risultata *best practice* di progetto e come tale presentata in pubblicazioni specifiche e un'altra del settore ricettivo è stata la prima struttura ricettiva ad offrire proprio servizi di ricarica elettrica per tramite di colonnine installate.

OBIETTIVO STRATEGICO 2E

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

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 334.331,24	€ 660.048,54	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	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 ed in particolare:

- per il settore beni culturali e turismo: nell'ambito di Lubec 2017 la Camera ha attivato forme intrecciate di collaborazione con la Fondazione Giacomo Puccini realizzando sul formato di eventi nazionali ed internazionali con simili una creathon/maratona di creatività tenutasi il 12/13 ottobre. L'Hackaton si è focalizzato su due temi specifici – Giacomo Puccini e Lucca per la musica e Giacomo Leopardi e Recanati, la letteratura. La giuria tecnica ha selezionato 16 progetti dalla giuria ed attribuito 2 premi a giovani imprese, alle quali è stato offerto uno spazio di co-working e assistenza di aula e assistenza one to one per affinare il progetto. La presenza della Camera al Lubec è stata poi corredata dalla partecipazione ad una tavola rotonda circa il nuovo ruolo delle Camere sui temi della cultura e del turismo;
- per il settore animazione, games e videogames: la Camera di Commercio e Lucca In Tec hanno partecipato a Lucca Comics & Games, svoltosi dal 1/11 al 5/11/2017, favorendo la partecipazione di 8 imprese e aspiranti imprese dell'ICT, games e videogames;
- per il settore agroalimentare è in corso di realizzazione dal 18 novembre al 10 dicembre la manifestazione Il Desco, divenuta interamente commerciale, riprogettata quindi secondo modalità rinnovate sia sul piano finanziario, sia sul piano comunicazionale;
- si segnala infine il sostegno dato attraverso Lucca Promos, a fiere nazionali di largo respiro internazionale, quali per la nautica YARE 2017 e YRV – Yachting Rendez-vous e per il settore lapideo la fiera internazionale di Verona;
- 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 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Il Museo – andamento e ricavi

37418 i visitatori che sono saliti alla Casa Natale al 31 dicembre 2018: **3789** ingressi in più, un incremento quindi **11,26%** in più rispetto all'andamento dell'ottimo 2016 chiuso a 33629; il 21,02% rispetto al 2015 chiuso a 30683 ed un incremento del 66,2% di presenze rispetto al 2014 chiuso a 22505. Il **36,03%** dei visitatori è italiano e il **65,97** è straniero. I visitatori statunitensi sono il 13,04% del totale, seguono poi i britannici con il 12,43% e poi tedeschi e austriaci per il 9,19%, il 7,5% di belgi e francesi, il 4,36% di spagnoli, il 2,75 degli olandesi e 2,33 di russi e il 3,92 dei paesi asiatici, tra i quali i giapponesi. **(+ 2,45 %)**. Andando nel dettaglio gli incassi registrati dalla vendita dei biglietti di ingresso alla Casa Natale hanno registrato al 31 dicembre 2017 un incremento del 8,2 % rispetto al solito periodo del 2016, che a sua volta registrava un incremento 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 al Bookshop hanno registrato un incremento del 5,7 % in più rispetto al 2016, del 19,5% in più rispetto a 2015 e del 61,4% in più sul 2014. I visitatori apprezzano sempre più il merchandising proposto dal Puccini Museum, e in vendita presso il Bookshop di Piazza Cittadella: la spesa pro-capite annua è stata di €3,32 confermando quella del 2016, mentre quella del 2015 era stata di €3,21.

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 nel 2017 sono incrementati del 10,2 rispetto al 2016, del 22,1% rispetto al 2015 e di un incremento del 68,5 % rispetto al 2014.

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

Sono 1187 gli alunni di scuole lucchesi del territorio che grazie al primo programma strutturato di visite scolastiche hanno visitato il Museo, mentre sono 194 i bambini e familiari che hanno partecipato ai laboratori didattici invernali. 1098 gli studenti di scuole medie superiori italiani, inglesi e francesi.

L'attività promozionale – Lucca città di Giacomo Puccini: marketing e comunicazione

Si conferma inoltre il grande interesse mediatico per il Museo Casa Natale, per gli itinerari pucciniani e per la città di Lucca. In alcuni casi è la memoria di Giacomo Puccini, che orienta poi la visita su Lucca, in altri casi ancora è la presenza di troupe interessate a Lucca che poi coinvolgono la Casa Museo nei loro servizi. Tra le televisioni da segnalare Rai1 per la trasmissione Linea Verde, Marco Polo TV, la web tv olandese RCO Meets Europe ed inoltre: il programma *Inaspettarte* di Rai Italia, il programma di Laeffe *Brave*, la televisione giapponese NTV Tokyo con il programma *Waratte Koraeke*, la RAI che con il suo centro ricerche grazie ad un progetto che vede coinvolto il Comune di Lucca ha coinvolto la Casa Museo in un attività di riprese sperimentali, il programma *Event World* in distribuzioni su canali svizzeri ed infine la prossima trasmissione su RAI 3 di Provincia Capitale. Sky – Touring ha girato un'intera puntata delle serie *Sei in un paese meraviglioso* – progetto di Autostrade per l'Italia - dedicandola al rapporto tra il territorio e Giacomo Puccini. RAI 5 ha mandato in onda le trasmissioni dedicate alle opere di Giacomo Puccini girate anche alla

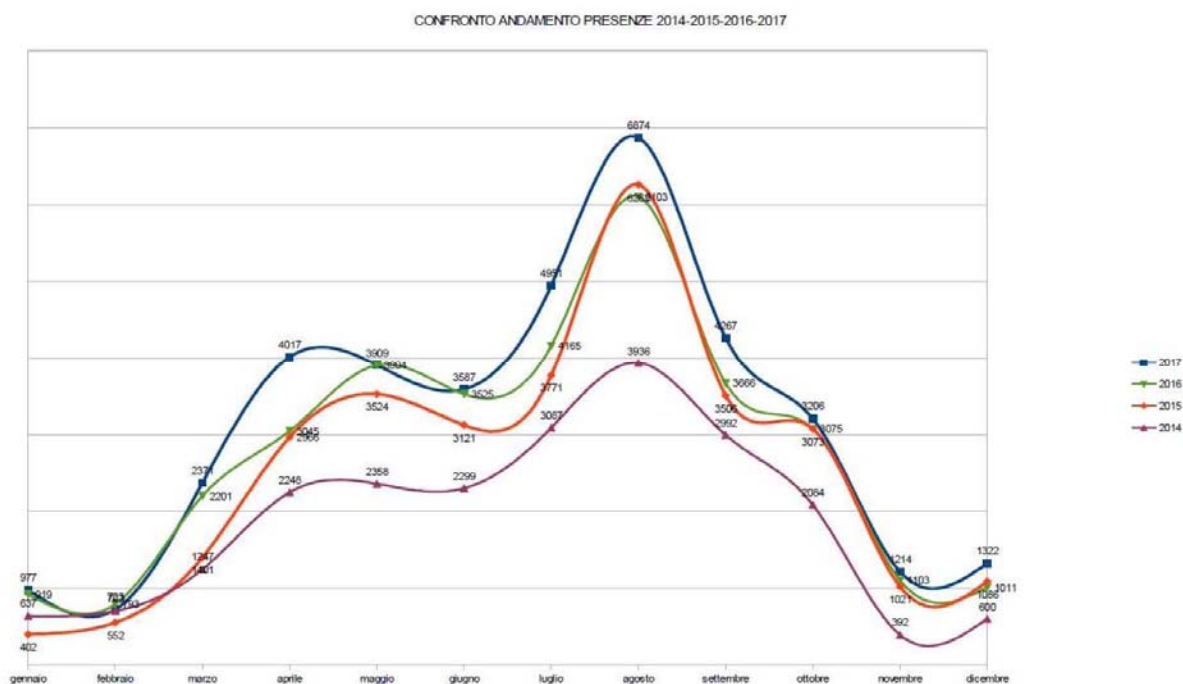
Casa Museo. Anche la stampa ha dedicato spazio al Museo, in particolare le riviste straniere quali Merian Magazine, Geo Saison Extra Toscana, senza però dimenticare il portale web di Dove. Si ricorda inoltre la partecipazione al Progetto Borghi – Viaggio Italiano che grazie alla collaborazione con le Case della Memoria, ha promosso la Casa Natale di Giacomo Puccini come una delle mille destinazioni di piccoli tesori da scoprire in Italia per sperimentare un viaggio fatto di esperienze ed emozioni.

La Fondazione Giacomo Puccini e gli altri eventi

E' stata rinnovata la collaborazione con eventi quali il **Lucca Film Festival**, **Lucca Classica Music Festival**, con il progetto regionale Amico Museo 2017, con il Teatro del Giglio per la realizzazione delle **Cartoline Pucciniane**. Tra le collaborazioni si ricorda anche quella con l'evento **Virtuoso & Belcanto 2017**, il festival di musica da camera ideato da Riccardo Cecchetti, promosso e realizzato da Associazione Voces Intimae e Teatro del Giglio, e con il primo **International Opera Composition Course "Giacomo Puccini"** organizzato dall'associazione di musica contemporanea Cluster e dall'International Chamber Opera Festival – WEC, ospitato all'interno della casermetta sede della Fondazione Giacomo Puccini, nonché quella denominata **Una notte al Museo** con il Photolux Festival di Enrico Stefanelli.

Conservare la memoria: l'archivio – Giacomo Puccini le sue carte e quelle dei corrispondenti

Da segnalare che si è conclusa il progetto **Carte di Giacomo Puccini, creazione di un sistema coordinato di tutela, conoscenza e fruibilità**, in collaborazione con la Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana, per la tutela e la valorizzazione dell'importante patrimonio documentario legato alla figura di Giacomo Puccini, partendo da quello posseduto dalla Fondazione Giacomo Puccini, e realizzabile grazie ad un contributo ministeriale, che ha come obiettivo l'informatizzazione e la digitalizzazione dei fondi archivistici conservati.



andamenti mensili presenze al 31 luglio 2017

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2017	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

Il MuSA è stato nuovamente oggetto di una forte rivisitazione della gestione. Le indicazioni di Giunta finalizzate ad un ulteriore contenimento dei costi sono state seguite e in tal senso: predisposto un piano di attività a basso costo rivolte a bambini e famiglie e al pubblico degli artisti e dei critici; predisposto modalità di visita su appuntamento; predisposto nuove modalità di noleggio della sala e resa operativa una collaborazione con un'organizzazione specializzata. Questa strategia supportata da una buona visibilità on-line e dall'ufficio stampa ha sicuramente confermato e riavviato un ciclo virtuoso del ruolo del MuSA su Pietrasanta. Si segnala anche un piccolo incremento delle attività di noleggio della Sala, anche se questo risultato appare indipendente dalla partnership avviata. 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 eventi rilevanti del settore lapideo. Tra tutti, l'Assemblea dei Soci del COSMAVE. Si precisa infine che le relazioni circa lo stato di deterioramento della Sala (umidità e scrostamenti) hanno condotto al conferimento di un progetto di fattibilità degli interventi da cui sono emersi possibili scenari di intervento di manutenzione straordinaria e di riassetto dell'area esterna attualmente oggetto di incarico per la progettazione esecutiva e il conseguente affidamento lavori. Si rimette di seguito una tabella attestante le prestazioni del MuSA successivamente alla riformulazione della gestione divenuta operativa a partire dal marzo 2017:

Incrementi percentuali	
Incremento percentuale partecipanti eventi propri	75,69%
Incremento percentuale n. Eventi di terzi	50,00%
Incremento percentuale n. Partecipanti visite guidate e libere su richiesta	227,77%
Incremento percentuale partecipanti medi eventi propri	61,08%
Incremento percentuale ricavi totali	39,73%

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Marketing territoriale e turismo: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%

RISULTATO CONSEGUITO

ATTIVITA' DI PROMOZIONE

1. YARE, YACHTING AFTERSALES AND REFIT 2017 dal 19 al 22 aprile 2017

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 settima edizione. E' un format esclusivo a livello italiano ed uno dei pochi a livello internazionale dedicato al settore refit and aftersales del settore super and megayacht. Lucca Promos, Camera di Commercio di Lucca, partner del soggetto organizzatore NAVIGO, hanno collaborato con un'attività di promozione territoriale all'interno dell'appuntamento 2017 che prevedeva una serie di eventi itineranti coinvolgendo i territori di Lucca, Viareggio, Pietrasanta, Forte dei Marmi e trasversalmente l'intera costa, promuovendo il distretto nautico e assieme il territorio, 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 100 comandanti di superyachts e megayachts, messi in contatto con altrettante aziende con incontri B2B ed ospitati sul territorio in base ad un programma, che ha messo 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 è espresso 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 organizzato un educational tour dove hanno partecipato un gruppo di comandanti "Ambassadors" alla scoperta delle bellezze artistiche, culturali e musicali della città di Lucca con visita al Museo Puccini e degustazione di prodotti tipici accompagnati dai vini ed olio della nostra provincia.

2. VERSILIA YACHTING RENDEZ-VOUS dal 11 al 14 maggio

Location: Viareggio - Versilia

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Versilia Yachting Rendez - Vous è stata l'edizione numero zero di un nuovo evento riservato alla nautica di eccellenza: imbarcazioni, accessori e componenti, servizi e marina concepito per rispondere all'esigenza dell'industria nautica di valorizzare le grandi capacità tecnologiche, progettuali, di design e di pregio artigianale che caratterizza la produzione delle imbarcazioni. All'interno del Versilia Yachting Rendez-Vous sono state realizzate molte iniziative come visite d'arte, happening culturali, degustazioni enogastronomiche e shopping guidato fra le località più prestigiose del nostro territorio. L'evento si è svolto spazialmente in un'area identificabile sulla parte finale della Via Michele Coppino (negli specchi acquei di Darsena Italia – Darsena Europa) ed è prevista la collocazione nelle due darsene di un numero di imbarcazioni che va dalle 60 alle 90 unità di diporto. Saranno presenti 117 stand,

che hanno ospitato altrettante imprese legate al mondo della nautica e trasversalmente tutte quelle in grado di offrire servizi/ prodotti agli yacht, che coinvolgono un'ampia categoria. Lucca Promos srl ha partecipato alla coproduzione dell'evento per favorire la realizzazione delle attività di promozione del territorio 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 svolte da Lucca Promos è stata realizzata una azione diretta di promozione territoriale e un presidio giornaliero con una propria postazione all'interno della sede di Navigo per la divulgazione di materiale promozionale in linea 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*" che è stata veicolata sul maxi ledwall della misura di 3m x 2m collocato all'interno dell'area Lounge. Inoltre il MUSA è stato inserito nel percorso del Gallery Tour a Pietrasanta con l'esposizione di un modellino di yacht di un importante cantiere nautico. In fine la Camera di Commercio di Lucca e Lucca Promos sono state opportunamente citate nel catalogo on-line e nei comunicati stampa.

Settore Lapideo e Artigianato Artistico

3. OPEN MUSA 2017 PROMOZIONE E COORDINAMENTO DELL'EVENTO - metà luglio

Location: PIETRASANTA

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Open Musa 2017, evento che ha fatto convergere al Museo Virtuale della Scultura e dell'Architettura di Pietrasanta un pubblico numeroso di rappresentanti di imprese, clienti, architetti, progettisti, scultori di fama internazionale. Un appuntamento dinamico e informale, che si è risolto però in una operazione di eco-sostenibilità intelligente, capace di abbinare responsabilità ambientale e lavoro dell'uomo. Il Musa diventa sede dove illustrare, grazie ad un video che è stato appositamente commissionato ad un giovane regista emergente, le "best practices" delle realizzazioni locali, per diventare vero e proprio show-room delle eccellenze del territorio, ma anche "contenitore" di un evento culturale che illustri al grande pubblico, alle istituzioni e agli enti governativi che la lavorazione del marmo è una attività rispettosa dell'ambiente, elemento profondamente radicato nel territorio, autore di prodotti carichi di storia e tradizione riconosciuto e apprezzato in tutto il mondo. In particolare, l'intervento del dirigente della Camera di Commercio e direttore di Lucca Promos, Massimo Marsili ha illustrato l'impegno di promozione internazionale della società a favore delle aziende della provincia. Durante questo intervento, sugli schermi della sala scorrevano le immagini del progetto multimediale "La Voce del Marmo", oltre a quelle dei filmati dedicati al settore artigianale e culturale.

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 a venire, 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 ha svolto un'azione di comunicazione e promozione attraverso la distribuzione di materiale informativo, promozionale nell'area dedicata all'accoglienza, networking e b2b incontri commerciali tra aziende e operatori esteri.

Settore Turismo

5. EDUCATIONAL TOUR GIORNALISTI BLOGGERS DAGLI STATI UNITI "The Lands of Giacomo Puccini" musica, arte e cultura-enogastronomia dal 9 al 13 novembre

Location: Lucca

Compartecipazione organizzativa/finanziaria : Lucca Promos

Il progetto di educational tour – press trip di 5 giorni (4 notti) per 6 giornalisti provenienti da Chicago e New York nelle Terre di Giacomo Puccini si presenta con 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 anche alla Cittadella del Carnevale dove è stato organizzato espressamente per i delegati, un workshop di cartapesta ed incontri con gli artisti artigiani locali. Nel programma è previsto inoltre uno showing cooking dove verranno illustrati ed assaporati i piatti tipici della nostra tradizione. L'evento ha l'obiettivo di promuovere e valorizzare tutti i territori della lucchesia rafforzando il prodotto turistico partendo dalla necessità di lanciare e sviluppare il polo attrattivo della Casa Natale di Lucca e realizzare un itinerario "esperienziale" in un territorio capace di unificare le tre anime della provincia attorno a un *fil rouge* dalle grandi potenzialità attrattive sul mercato internazionale.

6. EVENTO DI PROMOZIONE INTERNAZIONALE – SVIZZERA – 24 settembre –

Location: Chavannes de Bogis - Svizzera

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Un intervento promozionale di Lucca Promos e Fondazione Museo Giacomo Puccini durante lo spettacolo teatrale dell'artista Elisabetta Salvatori sulla vita e sull'opera di Giacomo Puccini. Artista di Viareggio molto conosciuta e nota per il suo teatro innovativo e fuori dagli schemi. Lo spettacolo si intitola «Piccolo come le stelle» (www.elisabettasalvatori.net), ed è stato parte dei Lucca Puccini Days. Lo spettacolo si è svolto a Chavannes de Bogis, a metà strada tra Losanna e Ginevra in modo da assicurarsi il pubblico delle due città. Sarà inoltre offerto un piccolo cocktail agli ospiti della serata. L'evento è stato inserito nel calendario delle attività dell'Istituto di Cultura italiano di

Ginevra. Nel tour pucciniano della lucchesia e della Versilia, è stato realizzato anche un momento di promozione della campagna "The Lands of Giacomo Puccini" con i materiali sugli itinerari pucciniani da distribuire.

7. ACCOGLIENZA GIONALISTA E TROUP TV IN OCCASIONE DELLA MISSIONE PREPARATORIA DEL PRESTITO DEL DIPINTO DI FERNAND BOL – 12-13 settembre

Location: Lucca

Compartecipazione organizzativa/finanziaria: Lucca Promos

Il 15 ottobre è stata aperta la mostra dove è stato esposto, per la prima volta, presso il Museo di Amsterdam, un quadro del famoso pittore Ferdinand Bol. Il quadro, di proprietà dei Conti Salom, è normalmente esposto presso il museo di Palazzo Mansi di Lucca che lo ha prestato per l'occasione. Il Presidente della Camera di Commercio Italiana ad Amsterdam, il Segretario generale Roberto Payer, con il quale abbiamo collaborato molto attivamente anche in passato, ha incontrato i direttori del museo di Amsterdam e della Rembrandt House Museum ed ha richiesto il coinvolgimento della nostra Camera di Commercio e Lucca Promos per organizzare la missione del giornalista cameraman a Lucca. Lucca Promos ha assistito la giornalista facendogli fare una visita del territorio per conoscere meglio la città di Lucca ed il contesto culturale ed artistico di tutto il territorio nell'ambito di un unico brand nelle terre di Giacomo Puccini. Sono usciti numerosi articoli e servizi su tv olandesi. Il video realizzato con le immagini del territorio di Lucca è stato posto al centro della Mostra visibile a tutti i visitatori (numeri visitatori in attesa di dati del Museo)

ALTRI SETTORI e OPERATIVITA'

MULTISETTORIALE

8. ACCOGLIENZA DELEGAZIONE STUDENTI EMBA DELL'UNIVERSITA' DI CHENGCHI – TAIWAN – 20 GIUGNO

Location: Lucca

Il Presidente della Camera di Commercio di Lucca, Giorgio Bartoli ha accolto una delegazione di 24 studenti dell'EMBA, un corso di laurea rivolto a manager professionisti ed imprenditori dell'Università Nazionale di Chengchi di Taiwan. La delegazione è stata accompagnata dal Professor Direttore del Programma MBA, Yi-Chia Chiu ed il Professor Kuo-Feng Huang particolarmente interessati alle relazioni internazionali ed investimenti esteri.

Il Presidente Bartoli ha dato il benvenuto agli ospiti introducendo l'incontro con uno sguardo generale sulla città di Lucca illustrando la campagna promozionale "The Lands of Giacomo Puccini". La mattinata è poi proseguita con una presentazione multimediale, di Lucca Promos, inerente le realtà economiche ed i settori produttivi del territorio lucchese. A seguire, un momento di networking con scambio di informazioni e contatti.

CAMPAGNA MARKETING E MEDIA RELATIONS

9. THE LANDS OF GIACOMO PUCCINI

Dopo gli esiti delle prime due campagne promozionali, Lucca Promos s.c.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.

10. THE LANDS OF GIACOMO PUCCINI – AEROPORTO DI PISA

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 stati aggiornati puntualmente tre volte nel corso dell'anno per promuovere i maggiori eventi del territorio.

Segue il dettaglio delle uscite della campagna ed il dettaglio delle uscite

Data uscita - Testata Immagine utilizzata

- 1 apr-17 Etihad inflight Versilia – Spiaggia
- 2 apr-17 Easyjet - Traveller Anfiteatro
- 3 apr-17 Versilia – Spiaggia
- 4 apr-17 Mura di Lucca
- 5 apr-17 #Note Versilia – Spiaggia
- 6 mag-17 Etihad inflight Mura di Lucca
- 7 mag-17 Easyjet - Traveller Versilia – Spiaggia
- 8 mag-17 Viaggi del Gusto Anfiteatro
- 9 mag-17 Grand tour Anfiteatro
- 10 mag-17 Il - Magazine Anfiteatro
- 11 giu-17 Geo Saison Versilia – Spiaggia
- 12 mag-17 Italo Torre del Lago
- 13 mag-17 Polizia Pubblica Sicurezza
- 14 Torre del Lago
- 15 giu-17 Ulisse - Alitalia Versilia – Spiaggia
- 16 giu-17 Easyjet - Traveller Ponte del Diavolo
- 17 giu-17 Oryx - Qatar Airways Versilia – Spiaggia
- 18 giu-17 Torre del Lago
- 19 giu-17 #Note Anfiteatro
- 20 giu-17 Spirito DiVino - in corpo rivista Mura di Lucca
- 21 giu-17 Il - Magazine Torre del Lago
- 22 giu-17 Lufthansa Woman's World (Germania) Anfiteatro
- 23 giu-17 Il Carabiniere
- 24 lug-17 Oryx - Qatar Airways Torre del Lago
- 25 luglio (dal 3 al 30 luglio) Il Meteo.it Versilia – Spiaggia
- 26 lug-17 Viaggi del Gusto/ redazionale
- 27 lug-17 Il - Magazine Anfiteatro
- 28 lug-17 Rivista Touring Ponte del Diavolo
- 29 lug-17 Dove Mensile Versilia – Spiaggia
- 30 ago-17 Viaggi del Gusto Torre del Lago
- 31 ago-17 Anfiteatro
- 32 set-17 Geo Saison Mura di Lucca
- 33 ago-17 Italo Anfiteatro

- 34 ott-17 Ponte del Diavolo
- 35 set-17 #note redazionale
- 36 set-17 Dove Mensile Isola Santa
- 37 ott-17 Il Venerdì di Repubblica Mura di Lucca
- 38 ott-17 Il - Magazine Ponte del Diavolo
- 39 Il Meteo.it Mura di Lucca
- 40 nov-17 Ulisse - Alitalia Ponte del Diavolo
- 41 dic-17 Isola Santa
- 42 dic-17 Il Venerdì di Repubblica Isola Santa
- 43 dic-17 National Geographic Ponte del Diavolo
- 44 dic-17 Isola Santa
- 45 dic-17 Rivista Touring Isola Santa
- 46 dic-17 Classic Voice Puccini Days 2018
- 47 dic-17 Amadeus Puccini Days 2018

LA FRECCIA - mensile

LA FRECCIA VIAGGI – trimestrale dal 15 maggio al 28 maggio + 18 settembre al 1 ottobre 2017

Banner Portale Touring - 2 settimane consecutive + 2 settimane

LA FRECCIA - mensile

redazionale (redatto dalla redazione di Viaggi del Gusto)

Spirito DiVino - Guida Italia Toscana Umbria

LA FRECCIA VIAGGI – trimestrale - ottobre (dal 9 ottobre al 5 novembre 2017)

LA FRECCIA VIAGGI - trimestrale

Il – Magazine - (Omaggio)

Tot: 47 inserzioni

AREA STRATEGICA 3: COMPETITIVITA' DELL'ENTE

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

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	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 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
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%

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 Camerales	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 Camerales	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 Camerales	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%

TARGET STRATEGICO 3 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	€ 1.492.129,83 -6,06% rispetto al 2016

RISULTATO CONSEGUITO

Dal bilancio di esercizio 2017 risulta che le **spese di funzionamento** complessive sono calate di oltre € 96.000 rispetto al 2016, attestandosi a poco meno di un milione e mezzo, con una flessione di poco superiore al 6%. All'interno delle spese di funzionamento sono calate di oltre il 58% le **spese per organi istituzionali**, dopo che sono venuti meno per Legge i compensi agli organi di amministrazione; aumentate di € 10.000 le **spese per prestazioni di servizi** (meno del 2% rispetto al 2016). Flessioni rispettivamente di circa il 24% e 11% sono state, infine, registrate dalle spese per **godimento di beni di terzi** e da **quote associative**

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
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 accorpamento

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 lo scorso 19 di settembre.

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.

Questo ha naturalmente rallentato le attività preliminari all'accorpamento in attesa dell'esito del ricorso

In ogni caso sono stati avviati in alcuni uffici (per es. nell'area della regolazione del mercato, in quella contabile...) contatti, scambi di informazioni, dati ecc...

OBIETTIVO STRATEGICO 3B
Orientare la gestione della performance

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
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 accorpamento

RISULTATO CONSEGUITO

Come già detto nel precedente target, nel corso dell'anno non si è realizzata l'aggregazione con le altre Camere di Commercio, pertanto non è stato necessario procedere alla revisione dei documenti programmatici.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Anche nel 2017 sono state realizzate le indagini settoriali sugli sportelli finanziamenti, nuova impresa, marchi e brevetti e conciliazione.

OBIETTIVO STRATEGICO 3C

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

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 9.407,42	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Patrimonio

Sono stati realizzati nuovi interventi su porzione del manto di copertura dell'immobile sede degli Istituti "Giorgi" e "Pertini", con contestuale realizzazione di un apposito camminamento dotato di illuminazione e meccanismi per la messa in sicurezza in occasione di future ispezioni e lavori sul tetto. E' stata anche ristrutturata, in compartecipazione con gli altri condomini, parte del tetto che insiste sui locali del magazzino di proprietà di Piazza della Cervia.

E' proseguita l'attività di analisi in chiave di razionalizzazione del patrimonio e si è proceduto a radiare beni ancora stoccati presso i magazzini camerale ma da avviare allo smaltimento; radiati dall'inventario camerale anche i beni, già totalmente ammortizzati, inerenti i progetti promozionali Musa e E-center, sin dall'origine acquistati per Lucense Scarl cui sono stati donati nel mese di settembre.

Novità normative:

Codice Appalti

Dopo l'approvazione dell'ordine di servizio 3/2017, che ha rappresentato una prima regolamentazione interna di riferimento per una gestione efficace/efficiente delle procedure di appalto gestite dall'Ente nell'ambito dell'affidamento diretto previsto dall'art. 36, comma 2 del nuovo Codice Appalti, sono proseguiti l'applicazione e l'approfondimento, particolarmente a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs 56/2017 (cosiddetto "Correttivo appalti"), che è intervenuto su molti articoli, con alcune semplificazioni per gli affidamenti di importo inferiore a € 40.000, di interesse per la Camera.

E' stato analizzato il documento ANAC in consultazione pubblica per la modifica della Linea Guida n. 4 (inerente le procedure di affidamento per importi inferiori alla soglia comunitaria) in conseguenza delle novità del Decreto Correttivo; è anche stata esaminata la bozza di regolamento predisposto dall'apposito gruppo di lavoro nazionale costituitosi presso Unioncamere Roma la cui adozione è stata sospesa, in attesa sia della revisione della Linea Guida n. 4 (intervenuta a marzo 2018), sia soprattutto della revisione organizzativa delle funzioni di acquisto di beni e servizi camerale che deriverà a seguito dell'accorpamento con le Camere di Pisa e Massa Carrara.

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

E' proseguita e si è affinata nel 2017 la trasmissione telematica dei conti giudiziali

(SI.Re.CO) alla Corte dei Conti avviata dal 2016.

Dopo apposito confronto nel mese di maggio con i colleghi delle altre Camere Toscane, in attesa di indicazioni da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, è stata elaborata una possibile procedura di presentazione, verifica e deposito alla Corte dei Conti dei conti di gestione degli Agenti contabili. Il Decreto Legislativo 174/2016 “Riforma della Giustizia Contabile” ha infatti stabilito per tutte le pubbliche amministrazioni la procedura per la presentazione dei conti di gestione e, in attesa di ulteriori chiarimenti ad opera del Ministero dello Sviluppo Economico e di Unioncamere Nazionale, si è reso necessario rivedere le fasi del processo complessivo che vede coinvolti vari attori all’interno della camera, mettendo appunto una procedura trasversale di ente, poi integrata nell’obiettivo n. 1/2018.

L’Ufficio Provveditorato ha effettuato un’onerosa attività di recupero (anni 2010-2014) di dati relativi ai conti di gestione dei consegnatari di beni mobili, secondo la nuova linea interpretativa chiarita dalla Corte a partire dal 2015 ed in base alla quale sono tenuti alla resa del conto tutti gli agenti contabili con obbligo di custodia di beni mobili, sia inventariati che non soggetti ad inventario. L’Ufficio ha anche attivato la funzionalità “magazzino” del programma XAC e rivisto la procedura operativa per la consegna dei materiali di cancelleria agli uffici, per razionalizzare e rendere più facilmente acquisibili i dati necessari alla predisposizione del relativo conto di gestione; sono infine state anche predisposte ed adottate soluzioni per una più efficace gestione dei beni mobili di inventario in custodia.

Revisione posizione contributive dipendenti – progetto INPS

Un’importante attività di verifica e controllo della corretta applicazione della normativa inerente la materia previdenziale e contributiva che interessa i dipendenti della Camera si è avviata, in collaborazione con l’INPS, nel corso del 2016 e si è conclusa nel 2017. L’INPS ha infatti avviato nel 2016 un progetto sperimentale di verifica delle posizioni contributive degli iscritti ex-INPDAP attraverso l’invio, a soggetti estratti a campione, dei relativi estratti conto contributivi, al fine della verifica della regolarità, completezza e correttezza di informazioni e dati presenti nel proprio archivio.

Nel 2016 gli Uffici Personale e Ragioneria hanno dunque verificato gli estratti conto dei colleghi che sono rientrati nel gruppo di campionamento della prima tranche del progetto INPS. Nel 2017 è proseguita quindi l’intensa e complessa attività di verifica sia sui periodi lavorativi che sui dati più prettamente economici di ogni singola posizione. In particolare l’attività di controllo ha riguardato il personale in servizio ma anche – previe specifiche richieste INPS in tal senso – ex-dipendenti camerale, a tempo indeterminato o determinato, cessati o trasferiti per mobilità verso altre Pubbliche Amministrazioni (15 posizioni). Il progetto sui è concluso nel mese di dicembre 2017.

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 2017 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 2017 -11,83

I trimestre: - 9,12

II trimestre: - 14,15

III trimestre: - 15,61

IV trimestre: - 11,41

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	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

Nel corso del 2017 si è mantenuta un'attenta analisi della sostenibilità del bilancio che, dopo il risultato positivo conseguito nel 2016 (+992.800€), ha visto incrementare il Patrimonio Netto Disponibile Effettivo. L'attesa flessione al 31.12.2017 in ragione del previsto risultato negativo di esercizio risulterà in netto miglioramento rispetto alla previsione originaria: in sede di bilancio di esercizio 2017 infatti il disavanzo è risultato di circa € 60.000 (contro una previsione di oltre € 630.000). Seguirà, nel corso del 2018 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 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Nel 2017 si segnalano tre attività di rilievo: la revisione degli statuti di Lucca Promos scral e Lucca intec srl, l'applicazione dell'art.24 del D.Lgs 175/2016, l'acquisto delle quote di Navigo.

Per quanto riguarda il primo punto l'argomento è stato trattato secondo due ipotesi: revisione ampia di entrambi gli statuti alla luce del Testo Unico sulle partecipate; revisione minima del solo statuto di Lucca Promos eliminando tutto ciò che non si adattava ad una srl unipersonale. Sono state elaborate e discusse ipotesi di revisione dello statuto per entrambe ed alla fine ha prevalso la tesi della revisione minima con conseguente delibera di Giunta in virtù della decisione di procedere nel corso del 2018 alla fusione delle due società con la conseguente necessità di ridefinire integralmente un nuovo statuto.

Per quanto riguarda l'applicazione dell'art. 24 o revisione straordinaria ciò ha reso necessario, oltre allo studio della nuova normativa ed al confronto con altre Cciaa toscane, anche l'elaborazione di un atto ricognitivo e di una relazione tecnica sulla base dei quali la Giunta ha adottato il Piano di razionalizzazione. La prima scadenza era il 31 marzo e, vista la sanzione prevista, la Cciaa di Lucca l'ha rispettata. Successivamente il D.Lgs 100/2017 ha spostato la scadenza al 30 settembre ed è stato predisposto un aggiornamento per la Giunta che ha provveduto alla adozione del nuovo Piano aggiornato tenendo conto che alcuni criteri decisivi per la Cciaa di Lucca erano stati cambiati e che nel frattempo la situazione si era evoluta per alcune società nel senso indicato dal precedente Piano.

Per quanto riguarda l'acquisto delle quote di Navigo la Camera di Lucca è stata la prima in Toscana e tra le prime in Italia a dover applicare la nuova normativa prevista dal D.Lgs 175/2016 integrata con il decreto di riforma delle Camere di Commercio (D. Lgs 219/2016) che prevedono un'istruttoria più complicata con la verifica del rispetto di nuovi

requisiti, l'invio dell'atto a vari soggetti (Corte dei Conti sezione regionale, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, Ministro dello Sviluppo Economico), l'attesa dell'autorizzazione da parte del Ministro dello Sviluppo Economico; inoltre è stato coinvolto anche il Collegio dei Revisori dei Conti adottando un'interpretazione estensiva della norma dato che non si tratta di un nuovo acquisto di quote ma di un aumento del numero di quote in mano alla Camera di Commercio di Lucca.

TARGET STRATEGICO 4 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	<p>100%</p> <p>€ 255.000 (annualità 2015)</p> <p>nel 2017 si sono esaurite le attività di sollecito su annualità 2015, posta a ruolo a fine anno (esecutività febbraio 2018)</p>

RISULTATO CONSEGUITO

Il Servizio e l'Ufficio hanno scrupolosamente attivato tutti gli strumenti al fine di significativi recuperi della riscossione spontanea. Gli esiti sono assolutamente soddisfacenti e si rapportano anche al target strategico 2.

In particolare si è completata nel corso del 2017 l'attività di sollecito dell'Ufficio Diritto Annuale precedente all'emissione del ruolo dell'annualità 2015, che ha portato alle casse camerali circa € 255.000. Le procedure per l'annualità 2016 (avviate a settembre e ripetute a gennaio 2017) hanno portato a ottobre 2017 complessivamente € 225.000; per quest'ultima annualità la riscossione ha confermato in termini relativi, anche in fase di sollecito, una lieve flessione rispetto all'anno 2015, pur in presenza dell'aumento delle misure del 20% deliberato dalla Giunta camerale con provvedimento n. 70/2015, nell'anno della riduzione del 40% (rispetto al 2014) imposta dalla riforma del D.L. 90/2014 convertito in Legge 114/2014.

Nel 2017 l'attività di presidio costante dei crediti e dei debiti da Diritto Annuale ha visto anche la realizzazione di un'importante ed impegnativa attività di analisi e verifica, per le annualità 2009-2014, dei disallineamenti tra posizioni (creditorie o debitorie) risultanti nella banca dati Diana-Disar ed i crediti e debiti contabili.

Il progetto, condotto in stretta collaborazione con Infocamere, con finalità di revisione e pulizia dei bilanci per una rappresentazione maggiormente veritiera e corretta, anche nella prospettiva degli accorpamenti previsti dal disegno di riordino del sistema, delineatosi con il D. Lgs. 219/2016.

Per un esame approfondito delle relative analisi e conclusioni si rinvia alla Determinazione Dirigenziale n. 90/2018, per quanto riguarda le scelte conclusive inerenti il debito e alla Determinazione Dirigenziale n.10/2018, per quanto riguarda le conclusioni relative al credito.

Dal lato del **debito**, al termine del progetto, è stata assunta la decisione di ridurre – con riferimento alla componente relativa alle annualità 2009-2014 – le poste di debito “Versamenti non attribuiti” (€ 28.725) e “Incassi Agenzia Entrate da Regularizzare” (€ 137.290), entrambe derivanti dal processo automatico di rilevazione delle scritture inerenti il diritto annuale gestito da Infocamere. In conseguenza di tali riduzioni si sono rilevate in sede di bilancio di esercizio 2017 sopravvenienze attive per circa € 176.100.

Dal lato del **credito** le conclusioni del progetto hanno condotto alla decisione di procedere, per ciascuna delle annualità 2009-2014, all'eliminazione di una serie di posizioni in Diana-Disar: casistiche per le quali non è di fatto perseguibile il relativo credito, insinuazioni fallimentari, fattispecie con credito insussistente; conseguentemente si è proceduto alla riduzione del credito contabile e al corrispondente utilizzo fondo svalutazione crediti per pari importo (complessivamente poco meno di € 830.000), sulla base del processo automatico di rettifica gestito da Infocamere.

OBIETTIVO STRATEGICO 3D

Trasparenza.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Revisione della Carta dei servizi	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Nella seconda parte dello scorso anno era stata predisposta una bozza della nuova carta dei servizi, che doveva aggiornare la Carta adottata nel 2014, alla luce delle novità intervenute con il DLgs 219/2016 e procedendo ad un confronto con le Carte dei servizi redatte nello stesso anno dalle Camere di Commercio oggetto di possibile accorpamento, Pisa e Massa Carrara.

All'inizio dell'anno si è di nuovo proceduto ad un confronto con gli uffici per giungere ad un elaborato definito entro la fine del mese di gennaio, in vista dell'approvazione da parte della Giunta del Piano di Prevenzione della corruzione, nel quale è stata inserita come iniziativa propedeutica alle finalità stesse del Documento.

La carta dei servizi viene infatti adottata contestualmente al PTPC con determinazione Presidenziale del 1 febbraio 2017 e successivamente inserita sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/servizi erogati/carta dei servizi e standard di qualità il 7 febbraio 2017.

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.

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 4.639,66	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate	100%

RISULTATO CONSEGUITO

La comunicazione attraverso i siti camerale e non – 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. La gestione ha raggiunto una effettiva fase di maturazione con una costante applicazione dei metodi di lavoro (piani editoriali) di cui beneficiano i siti e i social garantendo agli utenti una continua informativa circa servizi, opportunità, eventi e scadenze. Prosegue l'attenzione a modificare la comunicazione da burocratica ad una comunicazione strategica, proattiva e di servizio che contribuisce alla nuova immagine dell'ente verso l'esterno.

TARGET STRATEGICO 2 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Attraverso le indagini di customer satisfaction sui servizi realizzate nel corso del 2017 è stata rilevata la soddisfazione degli utenti camerale. In particolare la soddisfazione media degli utenti dal 2015 al 2017 è cresciuta come si evidenzia dal report seguente:

Indagine di Customer satisfaction Sportelli vari

		2015	2016	2017	
1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello finanziamenti	121	73	41
		Sportello Nuova impresa	117	4	42
		Sportello Marchi e brevetti	5	0	59
		Sportello Internazionalizzazione	0	77	0
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	61	48	46
		Libero professionista	19	4	19
		Ass. di categoria	0	0	2
		Altro	54	28	30
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	1	3	1
		Ridotti	23	17	17
		Adeguati	113	61	79
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,95	8,34	8,76	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,93	8,09	8,51	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,28	8,11	8,63	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,89	9,11	9,40
		Tempo di attesa negli uffici	8,94	9,09	9,31
		Tempestività del servizio erogato	8,96	8,99	9,32
		professionalità e competenza del personale	9,05	9,21	9,46
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,08	9,21	9,52
		cortesìa e attenzione del personale	9,24	9,42	9,56
		soddisfazione complessiva del servizio	8,88	9,05	9,46
8	Ci sono ulteriori commenti				
Soddisfazione utenti (media dei punteggi)		8,72	8,86	9,19	
Totale questionari compilati		137	154	142	

OBIETTIVO STRATEGICO 3F**Innovazione normativa e miglioramento continuo.**

PROVENTI 2017	ONERI 2017	INVESTIMENTI 2017
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TARGET STRATEGICO 1 – ANNO 2017	RISULTATO CONSEGUITO % e/o numero
Realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%

RISULTATO CONSEGUITO

Nel corso del 2017 molta attenzione è stata rivolta al processo di dematerializzazione della corrispondenza camerale in entrata ed uscita. In particolare si è reso necessario:

- formare il personale camerale sulla fascicolazione,
- definire con Infocamere le procedure per la conservazione sostitutiva a norma divenuta effettiva nel luglio 2017,
- raggiungere un accordo con la Soprintendenza dei Beni Archivistici al fine di permettere la conservazione della copia informatica del documento cartaceo originale,
- individuare con il fornitore dei servizi postali una soluzione che anticipasse il domicilio digitale e permettesse di mandare le raccomandate con flusso informatico,
- formare i colleghi per l'utilizzo delle nuove funzionalità di Gedoc.

Si segnala, inoltre, l'inserimento in tre progetti di tre Istituti scolastici (Piaggia Viareggio/Piaggia Capannori; Don Aldo Mei – Camigliano; Machiavelli Lucca) di un'azione volta alla valorizzazione dei manoscritti di Carlo Piaggia di proprietà camerale. La Camera di Commercio è partner di questi soggetti nei progetti presentati al MIUR a valere sul PON Valorizzazione del Patrimonio Culturale: i primi due soggetti hanno presentato un progetto da 20.000 euro, il terzo da 120.000 euro. Sono stati approvati e ritenuti finanziabili tutti e tre i progetti e quello del Machiavelli di Lucca è primo in Toscana.

In merito alla "conservazione sostitutiva dei documenti", nel 2017 è stata realizzata la necessaria formazione del personale che ha portato ad un celere recupero del pregresso e alla corretta attuazione del Piano di fascicolazione. Dall'estate 2017 la Camera di Commercio di Lucca è passata al nuovo sistema di conservazione a norma con la conservazione anticipata.

Nel corso dell'anno sono state individuate delle soluzioni per rendere sempre più digitali le comunicazioni camerali anticipando l'identità digitale. Infatti anche nel caso di utente privo di pec, il flusso è comunque informatico.

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 2017

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetti industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	442.506,68
OBIETTIVO STRATEGICO 1A:	
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 1B:	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 2C:	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA sul mercato nazionale ed internazionale.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO (per investimenti)	
€	229.720,66
OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	4.639,66
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	208.146,36

MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori.	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	30.176,75
OBIETTIVO STRATEGICO 1D:	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	28.921,57
OBIETTIVO STRATEGICO 1E:	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	353,00
OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLI LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 2B:	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	902,18

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	366.000,00
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: iniziative di promozione integrata a favore del marketing territoriale, del turismo, dell'artigianato, dei beni culturali	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	366.000,00

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

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le amministrazioni pubbliche	
TOTALE USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	9.407,42
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	9.407,42
OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0
OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
USCITE DI CASSA A CONSUNTIVO	
€	0



RELAZIONE SULLA GESTIONE E SUI RISULTATI 2017

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	011-005-001	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.	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.	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)
	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.	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.).		
	011-005-003	RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	012-004-003	SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.		
	011-005-004	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE.	012-004-004	MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA		
	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)	012-004-005	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO		
	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.	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)		

032	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni.
------------	--

033	Fondi da ripartire
------------	---------------------------

002	<u>Indirizzo politico</u>	003	<u>Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza.</u>
-----	---------------------------	-----	--

001	<u>Fondi da assegnare</u>	002	<u>Fondi di riserve speciali</u>
-----	---------------------------	-----	----------------------------------

032-002-001	ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	032-003-001	RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.
-------------	---	-------------	-----------------------------

--	--	--	--

032-002-002	TRASPARENZA.	032-003-002	GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA
-------------	--------------	-------------	--

--	--	--	--

		032-003-003	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO
--	--	-------------	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

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	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.					
	Descrizione	Come richiesto dalla nuova programmazione comunitaria, che esorta le amministrazioni ad adottare un approccio di sistema, la Camera proseguirà nell'azione di facilitatore per le politiche di programmazione economica e territoriale. Si tratta di azioni rivolte a: - raccolta e diffusione delle informazioni inerenti i nuovi indirizzi e piani relativi alla programmazione economica e alla pianificazione che vengono sviluppati a livello locale, regionale, nazionale e comunitario; - aggregazione dei soggetti locali interessati e degli esponenti del mondo delle imprese, per raggiungere la concertazione sulle politiche per lo sviluppo sostenibile per il governo del territorio di riferimento; - applicazione del principio della "specializzazione intelligente" promuovendo un dibattito sulle misure alternative al PIL per la misurazione dello sviluppo, con l'obiettivo di favorire l'individuazione di attività con maggiore potenziale di sviluppo ad oggi non adeguatamente valorizzate.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Ampliamento dell'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio						
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	prosegue l'attività a sostegno delle politiche di programmazione territoriale	report	report	report
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

Indicatore	Sperimentazione di politiche concertate di sviluppo (es. marketing territoriale)						
Cosa misura	Capacità di affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	avviate interlocuzioni con Amministrazioni comunali della Versilia e Categorie economiche per l'individuazione di azioni da svolgere in modo concertato con particolare riferimento alla promozione turistica.	Promozione ed attuazione delle politiche concertate sui settori selezionati - report	Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo	Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

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 (Luca Imprese). Sarà assicurato il supporto agli organi camerale per la definizione di politiche di intervento tramite la fornitura di dati statistici di fonte camerale e non, la predisposizione di indagini, l'analisi dei risultati e andamenti economici settoriali e territoriali.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico-certificativa, studi, politiche economiche e regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.850,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	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	messa a punto e realizzazione di un sistema per la diffusione dei dati statistici tramite modalità di accesso telematico e riutilizzo, in risposta alla domanda di informazione statistica.	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%	

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		—	—	Nuove azioni di monitoraggio e diffusione informazioni per le attività economiche
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					—	—	

Obiettivo	Titolo	RAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI					
	Descrizione	In questo programma 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. 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. 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.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 10.250,00	oneri correnti	€ 6.500,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 6.231,50	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 di coordinamento si è riunito per armonizzare le proposte progettuali del territorio in modo da evitare sovrapposizioni concorrenziali; il tavolo si è declinato in tavoli tematici specifici per tema o per tipologia di beneficiario.	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	

Obiettivo	Titolo	FAVORIRE LO START UP, SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA E VALORIZZARE LE RISORSE UMANE.					
	Descrizione	In questo programma sono compresi i servizi resi dagli Sportelli camerali alle imprese ed i progetti speciali anche per il tramite delle società controllate.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Promozione e sviluppo per le imprese, Amministrazione					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 130.000,00	oneri correnti	€ 257.143,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 110.000,00	oneri correnti	€ 229.720,66	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 5							

Indicatore	Polo Tecnologico Lucchese						
Cosa misura	Completamento struttura						
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	La predisposizione del progetto integrato di manutenzione del Polo Tecnologico Lucchese è stata rinviata a causa dello slittamento dei tempi della stazione appaltante, Provincia di Lucca, nella elaborazione dei progetti esecutivi e dei conseguenti appalti di lavori per la sistemazione completa dell'area.	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	

Indicatore	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.						
Cosa misura	realizzazione						
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	forte interazione con le attività della controllata Lucca In Tec creata proprio per attivare sul territorio innovazione, sostegno alle start up e servizi finalizzati alla diffusione della cultura dell'innovazione.	Realizzazione di un progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

Indicatore	Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le risorse umane						
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	La Camera ha avviato un'intensa attività in coerenza con le indicazioni provenienti dal Ministero dell'Economia e con Unioncamere Nazionale.	—	Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					—	100%	

Indicatore	Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le risorse umane						
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 progetto è in fase di conclusione al fine di procedere, a partire dal 2018, alla somministrazione dei servizi	—	Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale	Prosecuzione applicazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					—	100%	

Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO,					
	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, Amministrazione.					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 120.160,00	oneri correnti	€ 214.457,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 111.331,24	oneri correnti	€ 208.146,36	investimenti	€ 0,00
Nr indicatori associati 4							
Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
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.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	
Indicatore	Fondazione Puccini - gestione						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 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%	
Indicatore	Progetto MuSA						
Cosa misura	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	il MuSa ospita attualmente una collezione fisica ed una collezione virtuale. Ottimi i risultati con l'incremento dei partecipanti agli eventi, delle visite guidate e libere, degli eventi di terzi e dei ricavi	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%	
Indicatore	Marketing territoriale e turismo						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 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%	

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					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.000,00	investimenti	€ 5.000,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 4.639,66	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 2							

Indicatore	Modello gestionale per il coordinamento, il popolamento e la promozione dei siti della Camera e delle sue controllate e sua attuazione						
Cosa misura	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	gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

Indicatore	monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza						
Cosa misura	Capacità di ricercare forme di comunicazione in sinergia con tutto il sistema territoriale della provincia						
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	le indagini di customer satisfaction sui servizi realizzate nel corso del 2017 evidenzia che la soddisfazione media degli utenti dal 2015 al 2017 è cresciuta	definizione del monitoraggio sull'utenza (customer satisfaction) per i siti	realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza	realizzazione del monitoraggio qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					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 camerali, 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	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 61.000,00	oneri correnti	€ 36.050,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 67.128,00	oneri correnti	€ 28.921,57	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	

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	indagini di customer satisfaction	numero	indagini 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	

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	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 16.050,00	oneri correnti	€ 3.500,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 11.776,20	oneri correnti	€ 353,00	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	Quest'anno l'attuazione del Piano ha previsto un'ulteriore competenza perché ai controlli visivi formali si sono aggiunti anche quelli documentali e questo tipo di verifica presuppone competenze specifiche che hanno richiesto formazione adeguata.	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%	

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	realizzazione di un workshop in materia di tutela del software. L'evento si è tenuto presso il Polo Tecnologico	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%	

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	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	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 incremento del numero dei casi presentati allo sportello rispetto al 2016	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%	

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					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	

Nr indicatori associati 3

Indicatore	Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente)						
Cosa misura	qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
qualità	numero		Banca dati Infocamere	2,9 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	

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	realizzato monitoraggio di verifica dell'efficacia dell'azione formativa verso l'utenza	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%	

Indicatore	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza						
Cosa misura	miglioramento del canale di comunicazione con l'utenza						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% di realizzazione delle attività programmate	rilevazione ufficio competente	L'informazione erogata dal sito camerale è stata completamente revisionata a seguito del rifacimento del sito camerale	Realizzazione e avvio di un sistema strutturato di gestione della risposta telefonica e via e.mail attraverso il sito camerale	Revisione complessiva dell'assistenza nell'erogazione delle informazioni su procedimenti Registro Imprese attraverso l'ausilio del sito camerale	Elaborazione customer satisfaction su assistenza nell'erogazione delle informazioni su procedimenti Registro Imprese: =< 3,5 su scala di valutazione da 1 a 5
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

Obiettivo	Titolo	RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO					
	Descrizione	<p>Le Camere di commercio gestiscono alcune banche dati di primaria importanza a livello di pubblicità legale e di informazione economico-statistica; ciò non solo in ambito nazionale, ma anche in un ambito internazionale. E' pertanto essenziale cercare sempre nuove strade per valorizzare questo patrimonio informativo, tanto più che con l'aumento delle consultazioni, specie in remoto, vi è il margine per un possibile, ulteriore, incremento delle entrate camerali.</p> <p>In quest'ottica, un obiettivo fondamentale per le camere di commercio è quello di continuare a rivestire un ruolo essenziale, come in passato, nel modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese in linea con quanto previsto dall'Agenzia per l'Italia digitale che considera la diffusione dell'e-government una priorità per lo sviluppo e la crescita.</p> <p>In particolare, il sistema camerale sta svolgendo un ruolo essenziale nella creazione e nella gestione operativa dell'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, attraverso la prima iscrizione e il successivo aggiornamento degli indirizzi Pec per tutte le imprese, individuali e collettive. Tenuto conto della forte semplificazione organizzativa e dei consistenti benefici economici per tutti i potenziali interessati (tutte le pubbliche amministrazioni, ma anche professionisti e, non ultimo, lo stesso sistema delle imprese), appare necessario continuare lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec, pur nella consapevolezza generale (a partire dalla stessa Agenzia per l'Italia Digitale), che il sistema normativo è estremamente lacunoso e vi sono falle da recuperare anche sul piano strettamente tecnico.</p> <p>Allo scopo di diventare motore di un processo di sviluppo, da un lato della qualità e tempestività dei dati inseriti nel Registro imprese su comunicazione degli uffici del Tribunale (con particolare riferimento alle procedure concorsuali), dall'altra dell'ampliamento delle possibilità di acquisizione di informazioni di interesse per le imprese per via telematica, è intenzione dell'Ente promuovere un rapporto di collaborazione con il Tribunale per lo sviluppo di nuovi servizi integrati. In particolare, si favorirà l'effettivo avvio del cd. Punto di Accesso per le imprese al processo civile telematico, che consente l'accesso online da parte delle imprese ai fascicoli di cui sono "parte".</p> <p>Sempre nell'ottica di migliorare la qualità dei dati inseriti nelle proprie banche dati e monitorarli nel tempo, si intende strutturare un sistema per la valutazione della qualità e di avviare il monitoraggio attraverso il suo utilizzo.</p>					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Area dirigenziale Anagrafico certificativa, Studi, Politiche economiche e Regolazione del mercato					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 3							

Indicatore	Azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec						
Cosa misura	Modernizzare i rapporti tra PA, cittadini e imprese continuando lo sforzo di mantenimento e aggiornamento della banca dati degli indirizzi Pec,						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 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	---	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%	

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	continuata a collaborazione con la cancelleria fallimentare per testare gli automatismi della trasmissione telematica delle pratiche relative alle procedure concorsuali.	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.	Ottimizzazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica al fine di perfezionare le attività intraprese
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					1 accordo	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	Dall'avvio dei monitoraggi è emersa la necessità di revisione del cluster. Individuate azioni di miglioramento	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%	
Obiettivo	Titolo	VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL					
	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, Amministrazione.					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 11.200,00	oneri correnti	€ 5.500,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 3.000,00	oneri correnti	€ 902,18	investimenti	€ 0,00
	Nr indicatori associati 1						
Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
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.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					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					
	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, Amministrazione.					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 170.000,00	oneri correnti	€ 366.000,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 135.000,00	oneri correnti	€ 366.000,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari						
Cosa misura	Capacità di valorizzare le produzioni artigianali ed agroalimentari						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
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.
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

Indicatore	Fondazione Puccini - gestione						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 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%	

Indicatore	Progetto MuSA						
Cosa misura	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	il MuSA ospita attualmente una collezione fisica ed una collezione virtuale. Ottimi i risultati con l'incremento dei partecipanti agli eventi, delle visite guidate e libere, degli eventi di terzi e dei ricavi	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%	

Indicatore	Marketing territoriale e turismo						
Cosa misura	Capacità di promuovere un'identità territoriale che caratterizzi Lucca e il suo territorio e ne esalti le sue caratteristiche peculiari.						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 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%	

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 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 3.350,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2017	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 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%	

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 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2017	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	Realizzata la completa revisione della Carta dei servizi	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%	

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 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00
	Risorse consuntivo 2017	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 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.	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%	

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%	

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	

Indicatore	Eventuale percorso di aggregazione con altre Camere						
Cosa misura	Capacità di mantenere coerente l'organizzazione con l'evoluzione normativa						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Rinvio a causa dello slittamento dei tempi dovuto al ricorso contro il decreto MISE di accorpamento	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 Camere di Commercio della Toscana	Attuazione della programmazione operativa di aggregazione con una o più Camere 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 dimissioni 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 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 19.376,81	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 9.407,42	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 4							

Indicatore	Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	monitoraggio costante rispetto ai costi contingentati: attuate in una prima fase transitoria le modalità di approvvigionamento di beni e servizi secondo il D. Lgs	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%	

Indicatore	sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	Affinato il sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	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%	
Indicatore	Processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato monitoraggio sulle partecipate	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	
Indicatore	Programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero						
Cosa misura	Capacità di attuazione di una realizzazione di una rigorosa politica di spending review						
Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	attivati tutti gli strumenti al fine di significativi recuperi della riscossione spontanea.	Attuazione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					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)	

Obiettivo	Titolo	INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO					
	Descrizione	Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.					
	Arco temporale	Biennio					
	Centro di responsabilità	Trasversale					
	Risorse preventivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 5.500,00	investimenti	€ 0,00
Risorse consuntivo 2017	proventi correnti	€ 0,00	oneri correnti	€ 0,00	investimenti	€ 0,00	
Nr indicatori associati 1							

Indicatore Adeguare la struttura e i servizi, tempestivamente ed in modo qualitativamente eccellente, in modo costante ed in particolare in occasione dell'entrata in vigore o dell'attuazione operativa di nuove disposizioni di legge. Avere una costante tensione verso l'eccellenza qualitativa dei servizi, il risparmio nei costi, l'ottenimento di maggiori ricavi.

Cosa misura capacità di rispettare i termini delle leggi, non creare disservizi es. reclami degli utenti, arretrati...

Tipologia	Unità di misura	Algoritmo di calcolo	Fonte dei dati	Ultimo valore osservato	Risultato atteso 2016	Risultato atteso 2017	Risultato atteso 2018
efficacia	percentuale	% realizzazione attività programmate	rilevazione ufficio competente	realizzato	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento
					Risultato anno 2016	Risultato anno 2017	Risultato anno 2018
					100%	100%	

MISSIONE 011:	
Competitività e sviluppo delle imprese	
PROGRAMMA 005:	
Regolamentazione, incentivazione dei settori imprenditoriali, riassetto industriali, sperimentazione tecnologica, lotta alla contraffazione, tutela della proprietà industriale.	
OBIETTIVO STRATEGICO 1A:	
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE: Affermare il ruolo dell'ente come promotore e partner di politiche di programmazione territoriale, nonché come soggetto di aggregazione e concertazione delle categorie economiche in materia sviluppo economico e governo del territorio.	
INDICATORI STRATEGICI 1A:	RISULTATO
Prosecuzione delle attività volte ad ampliare l'ambito di concertazione con le associazioni di categoria e gli stakeholders del territorio – report	100%
Estensione della sperimentazione fatta ad altri settori individuati come prioritari per lo sviluppo	100%
PROGETTO 1A0101:	
Proposte per nuove politiche di sviluppo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Diffusione delle informazioni sulle politiche di sviluppo e di governo del territorio sulla intranet, sul sito e sul Portale Infrastrutture: report; realizzazione di almeno 1 incontro con i colleghi dell'area Promozione e di almeno 4 newsletter	100%
Collaborazione con l'Ufficio Politiche Comunitarie per la presentazione di 1 progetto sul Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo 2014-2020 o su un altro Programma europeo.	100%
Ideazione di una campagna di promozione/ informazione dell'attività di Sportello sovraindebitamento della Camera di Commercio circoscritta ad un territorio comunale per la sua replica in territori più ampi.	100%
Collaborazione con la Posizione Organizzativa per la redazione dell'aggiornamento del Bilancio Sociale della Procura della Repubblica di Lucca	100%
Attività di formazione su uno dei settori oggetto di vigilanza da parte delle Cciao e conseguente azione di controllo (n. 1) in collaborazione con altro addetto camerale.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 1B:	
ANALISI DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE: Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
INDICATORI STRATEGICI 1B:	RISULTATO
Realizzazione processo di accesso telematico e riutilizzo dei dati della Camera di Commercio (Open Data) in risposta alla domanda di informazione statistica.	100%
PROGETTO 1B0101:	
Valorizzazione dell'informazione economica per il miglioramento della definizione delle politiche di intervento per lo sviluppo del territorio.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Revisione e aggiornamento dei contenuti delle pubblicazioni in formato elettronico "Indicatori Statistici della provincia di Lucca-Anno 2016", "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca-Anno 2016" e dei documenti di programmazione dell'Ente secondo le novità nella produzione statistico-economica a livello provinciale, regionale e nazionale.	100%
Redazione di un documento sulle attività di studio e analisi economico-statistica svolte dagli Uffici Studi e Statistica delle Camere di Commercio limitrofe.	100%
Collaborazione con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Lucca per la redazione del Bilancio di Responsabilità Sociale 2016-2017 - report finale.	100%
Realizzazione di almeno due incontri formativi sull'economia provinciale rivolti a istituti del comprensorio scolastico lucchese.	100%
Messa a punto e realizzazione di un sistema per la diffusione dei dati statistici tramite modalità di accesso telematico e riutilizzo (Open Data).	100%
Svolgimento della rilevazione relativa all'indagine sulla congiuntura manifatturiera mediante l'utilizzo del sistema Cawi.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2C:	
FAVORIRE LO START UP E SOSTENERE LO SVILUPPO D'IMPRESA SUL MERCATO NAZIONALE E INTERNAZIONALE	
INDICATORI STRATEGICI 2C:	RISULTATO
Polo Tecnologico Lucchese: progetto integrato di manutenzione del complesso: predisposizione e prima attuazione	rinvio
Polo Nautica: affidamento del servizio	rinvio
Prosecuzione del progetto per favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative.	100%
Progettazione e svolgimento delle attività di alternanza scuola-lavoro.	100%
Progettazione e prima attivazione dei servizi di certificazione delle competenze e di orientamento professionale.	100%
PROGETTO 2C0101:	
Assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 18.000,00
ONERI	€ 28.378,26
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione (PP) per il sostegno all'avvio di impresa e alle start up: organizzazione di almeno 5 percorsi di job creation, da svolgersi al Polo.	100%
Definitiva strutturazione e validazione della riorganizzazione (PP) per il sostegno all'avvio di impresa e alle start up: riorganizzazione e avvio del servizio per il sostegno allo start up di impresa innovativa e tradizionale e alla crescita imprenditoriale attraverso la redazione di una proposta di avviso/disciplinare da pubblicare sui siti e le piattaforme social.	100%
Presentazione e realizzazione di un progetto, in collaborazione con il Polo Tecnologico Lucchese, per il sostegno all'innovazione, al trasferimento tecnologico e allo start up d'impresa. Presentazione e report finale.	100%

PROGETTO 2C7102:	
Formazione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 7.104,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Progettazione e realizzazione di almeno 5 corsi istituzionali sul tema dell'internazionalizzazione	100%
Progettazione e proposta di almeno 5 corsi di formazione con particolare attenzione a temi e sistemi di apprendimento innovativi da verificarsi in base alle evoluzioni della riforma del sistema camerale.	100%
PROGETTO 2C0104:	
Innovazione e trasferimento tecnologico	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 70.000,00
ONERI	€ 148.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
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. Avvio di uno studio di fattibilità per la valorizzazione dell'area non ancora edificata e dell'immobile ivi collocato.	80%
Polo Nautica: Definizione dei contratti relativi all'ambiente ove ubicare il Polo e individuazione del soggetto gestore, previa indicazioni espresse dalla Giunta.	100%
Avvio della realizzazione del Progetto Retic vinto sul bando transfrontaliero e rispetto dei tempi previsti dal progetto stesso.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2D:	
RIAFFERMARE IL RUOLO DI "PRIMO PUNTO DI CONTATTO" TRA MONDO IMPRENDITORIALE E ISTITUZIONI EUROPEE, STATALI E TERRITORIALI	
INDICATORI STRATEGICI 2D:	RISULTATO
Mantenimento ed estensione operativa del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria: gestione delle proposte progettuali approvate.	100% n. 2 proposte progettuali
PROGETTO 2D0101:	
L'impresa nell'europa: crescita e competitività	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 6.231,50
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: aggiornamento del cronoprogramma entro 15 marzo	100%
Programma Transfrontaliero Italia Francia Marittimo - RETIC: Organizzazione del primo Comitato di pilotaggio e della Conferenza di lancio, entro 3 mesi dall'avvio del progetto (15 dicembre)	100%
Progetto EIE/STEEEP: conclusione e rendicontazione finale delle attività di progetto	100%
Presentazione (in qualità di capofila o partner) di almeno un progetto nell'ambito degli inviti a presentare candidature a valere sulla programmazione comunitaria 2014-2020 e e nell'ambito del tavolo territoriale di confronto sull'utilizzo di provvidenze pubbliche di origine regionale, nazionale, comunitaria	100%
Divulgazione e diffusione delle normative tecniche per il Mercato Unico, attività di alerting dei programmi europei e promozione delle consultazioni pubbliche della Commissione europea: almeno 12 interventi.	100%
Digitalizzazione imprese: partecipazione al progetto Eccellenze in Digitale 2017. Realizzazione di interventi di formazione/informazione interna ed esterna.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2E (quota parte):	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI.	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	RISULTATO
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
PROGETTO 2E0101:	
Internazionalizzazione, promozione interna e turismo	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 130.080,04
ONERI	€ 291.925,18
INVESTIMENTI	€ 361,97
INDICATORI:	RISULTATO
Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: Web e tecnologia, ottimizzazione connessione rete, ottimizzazione connessioni interne del sito reale, definizione vademecum operativo impiego sito e tecnologie	100%
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-versiliense e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro giugno.	giugno
Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: Realizzazione degli eventi per animazione della struttura e avvio collaborazione con il Comune di Pietrasanta.	100%
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione del Desco.	100%
Presentazione al Dirigente di una proposta di interventi per la preparazione delle imprese ai mercati esteri, che preveda seminari e fiere di carattere internazionale che si svolgono su territorio nazionale, entro marzo.	marzo

Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione del patrimonio culturale: collaborazione con la Fondazione Puccini per l'attuazione delle attività. Apertura sportello informativo per le aziende: Art Bonus e altri benefici.	100%
PROGETTO 2E0103:	
MUSA	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 70.000,00
ONERI	€ 85.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
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 apuoversiliese e alla sua promozione verso pubblici diversi (scuole, famiglie, visitatori), entro giugno.	100%
Valorizzazione della filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione degli eventi per animazione della struttura e avvio collaborazione con il Comune di Pietrasanta	100%
Ottimizzazione connessione rete e ottimizzazione connessioni interne del sito reale. Definizione vademecum operativo impiego sito e tecnologie	100%
Redazione di una Relazione sullo stato dell'immobile per decisioni conseguenti della Giunta	100%
PROGETTO 2E0104:	
Fondazione Puccini	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 15.000,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Attuazione del programma di attività approvato dal Consiglio della Fondazione Puccini per le parti di competenza della Camera.	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3E:	
LA COMUNICAZIONE DIGITALE E LA SUA STRATEGIA	
INDICATORI STRATEGICI 3E:	RISULTATO
Gestione integrata della comunicazione tra Camera di Commercio e le sue controllate	100%
realizzazione dei monitoraggi sulla soddisfazione dell'utenza	100%
PROGETTO 3E0101:	
Comunicazione digitale e la sua strategia	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 4.639,66
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
10 uscite su web/social di promozione delle funzioni camerali 10 uscite su web/social per la promozione di attività camerali 10 campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa per promuovere le funzioni/attività camerali	95%
Avvio della sperimentazione per l'aggiornamento del nuovo sito di Lucca Imprese e della sua diffusione sui social network entro il 30/6;report finale al 31/12/2017	100%
Ufficio Stampa: almeno 20 comunicati di diffusione informazioni e notizie sulle funzioni/attività camerali (anche in collaborazione con gli uffici camerali)	100%
Coordinamento e cura della comunicazione di Lucca Promos: diffusione di almeno 50 news attraverso web/social/comunicati stampa	100%
Coordinamento e cura del sito web di Lucca Intec: pubblicazione degli aggiornamenti entro 48 ore dalla richiesta inserita nella intranet camerale	100%
Coordinamento e cura della comunicazione della Fondazione Giacomo Puccini e del Puccini Museum: 60 uscite web/social - 10 campagne/azioni di CRM - Ciao Impresa - 15 Comunicati stampa entro il 31 dicembre 2017	90%
Predisposizione del media planning delle uscite su testate nazionali e internazionali, corredato da costi e tempistica entro il 15 aprile 2017	febbraio
Attività di sensibilizzazione sul territorio della provincia di Lucca per l'adozione delle immagini attraverso affissione di locandine/poster e adozione di altri strumenti relazzati nel 2016 - Definizione programma entro il 31 marzo - report attività al 31 dicembre 2017	100%

Definizione piano di comunicazione e di attività di promozione coordinate dall'ufficio Relazioni Esterne per le iniziative Il Desco e Premiazione della Fedeltà entro 30 gg dall'inizio dell'evento stesso.	100%
MISSIONE 012:	
Regolazione dei mercati	
PROGRAMMA 004:	
Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	
OBIETTIVO STRATEGICO 1D:	
PROMOZIONE DEI SERVIZI DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA (arbitrato e mediazione), allo scopo di contribuire ad abbattere quella "barriera giudiziaria" che rappresenta un limite ed un ostacolo per le imprese nelle attività di interscambio nell'ambito del mercato interno ed internazionale.	
INDICATORI STRATEGICI 1D:	RISULTATO
Realizzazione di almeno 2 campagne di promozione/informazione (di cui almeno 1 in ambito diverso da quelle dell'anno precedente).	100% n. 2 campagne promozionali di cui 1 in ambito diverso
Monitoraggio qualità servizio: indagine di customer satisfaction - risultato atteso non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a 3 (in una scala da 1 a 5) sull'attività del mediatore.	gradimento complessivo sul servizio dell'Organismo di mediazione 4.7 giudizio complessivo sull'attività del mediatore 4.9
PROGETTO 1D0101:	
Diffusione degli strumenti ADR	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 55.977,80
ONERI	€ 23.395,19
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Aggiornamento delle pagine del sito dedicate all'attività sanzionatoria: entro febbraio marzo aggiornamento della modulistica a seguito richiesta ad Infocamere del relativo inserimento nella BD Prosa: entro settembre	100%
Addestramento della nuova unità addetta all'attività sanzionatoria con raggiungimento di un grado di autonomia, valutato dal Dirigente pari a buono, nelle seguenti attività: emissione di ordinanze per violazioni RI commesse da imprese individuali; attività di notifica delle sanzioni; inserimento dei pagamenti e delle notifiche; controllo dei riversamenti effettuati da Equitalia a fronte dei ruoli emessi per l'attività sanzionatoria; consultazione della BD; prima informazione agli utenti.	100%

Monitoraggio qualità servizio di mediazione: indagine di customer satisfaction - risultato atteso: non inferiore a tre (scala da uno a cinque) come voto di gradimento complessivo sul servizio dell'organismo di mediazione camerale per i procedimenti di mediazione giunti a conclusione; giudizio complessivo non inferiore a tre (scala da uno a cinque) sull'attività del mediatore.	100%
Organizzazione di almeno un corso di aggiornamento per i mediatori.	100%
Realizzazione di almeno due campagne di promozione/informazione sull'Organismo di mediazione, di cui almeno una in ambito diverso da quelli degli anni precedenti.	100%
Adesione a convenzioni/protocolli per lo sviluppo dell'attività di mediaconciliazione in altri ambiti.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 1E:	
VIGILANZA DEL MERCATO: contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci, precise e note in modo da favorire la prevenzione dei comportamenti illeciti nonché tutelare imprese e consumatori nei vari settori di competenza camerale (metrologia legale, orafi, calzature, settore moda, dispositivi di protezione individuali, emissione CO2, ecc.).	
INDICATORI STRATEGICI 1E:	RISULTATO
Monitoraggio della qualità del servizio: attuazione Piani annuali di vigilanza sul mercato disposti conformemente a quanto previsto dalle direttive nazionali e dagli obiettivi UE.	100%
Realizzazione 1 azione anticontraffazione diversa da anno precedente.	100%
PROGETTO 1E0101:	
Adozione di specifiche iniziative nel campo ispettivo a favore della regolazione del mercato	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 11.286,20
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Sottoscrizione di una convenzione con gli Studi di Consulenza in Proprietà Industriale che operano con la nostra Camera nell'ambito del servizio di primo orientamento con previsione di un tariffario a prezzi agevolati per i soggetti che richiedono di usufruire di tale opportunità.	100%

Attività di informazione/formazione in materia di lotta alla contraffazione: realizzazione di due seminari e almeno due campagne CRM, anche di promozione della convenzione con i Consulenti in Proprietà Industriale.	100%
Sorveglianza sui Centri tecnici abilitati all'installazione, rinnovo, primo montaggio, attivazione ed intervento tecnico dei tachigrafi digitali, con almeno 5 verifiche.	100%
Attuazione del Piano di vigilanza sul mercato disposto dal Mise e realizzazione delle attività in esso previste per l'annualità 2017 con l'introduzione di un nuovo settore ovvero di una nuova forma di vigilanza.	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 1F:	
SPORTELLO LEGALITA' per le imprese per la promozione della cultura della legalità a tutela di consumatori e imprese.	
INDICATORI STRATEGICI 1F:	RISULTATO
Monitoraggio del servizio: incremento del numero di domande, richieste di informazioni ecc. presentate allo sportello rispetto all'anno precedente.	100%
PROGETTO :	
Per quest'anno non sono previsti progetti su questo obiettivo strategico, l'attività è oggetto di obiettivo personale assegnato al Dirigente.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
OBIETTIVO STRATEGICO 2A:	
MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLE PERFORMANCE DI TIPO ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO - SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	
INDICATORI STRATEGICI 2A:	RISULTATO
Monitoraggio della qualità del servizio relativo al tempo medio di evasione delle domande/denunce indirizzate al Registro imprese (incluse le domande artigiane): tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (escluso il tempo di sospensione addebitabile all'utente) - Risultato atteso: inferiore a 5 giorni	tempo medio di lavorazione delle pratiche 2.9 gg
Monitoraggio dell'efficacia delle azioni formative verso l'utenza (prevista una diminuzione dei tempi di sospensione delle pratiche rispetto all'anno precedente).	Monitoraggio realizzato Non realizzata la diminuzione dei tempi
Revisione complessiva dell'assistenza nell'erogazione di informazioni su procedimenti Registro Imprese attraverso l'ausilio del sito camerale.	100%

PROGETTO 2A0101:	
Miglioramento del servizio all'utenza	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
MONITORAGGIO QUALITA' SERVIZIO: Tempo medio di evasione domande/denunce di iscrizione al Ri/ Rea (pratiche Gruppo RI-rea). Risultato atteso: non superiore a 5 gg (fonte: Monitoraggio tempi medi di evasione. Rilevazione al 31.01.2016)	3,8 gg
MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo RI e Rea inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	9,7 gg
Riduzione 100% pratiche in attesa di gestione al 31/12/2015 (n. pratiche al 31/01/2016 pari a 75): da Monitoraggio, pratiche in lavorazione stato diverso da annullato, evaso, respinto. Risultato atteso: - al 30/06/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 31/12/2015 deve essere nullo; - al 31/12/2016 il n. pratiche in stato diverso da annullato, evaso, respinto fino al 30/06/2015 deve essere nullo.	100%
MONITORAGGIO QUALITA SERVIZIO: Mantenimento, entro tempi standard, della gestione regolarizzazioni: durata media della sospensione pratiche per il Gruppo Artigianato inferiore a 12 gg. (fonte: Monitoraggio-Durata media sospensione)	4,7 gg
Tutti gli addetti dei gruppi AR e AA al 31/12/2017 devono aver acquisito una competenza relativa a processi di pertinenza del gruppo diversa da quello di appartenenza, attribuendo priorità alle funzioni di sportello .	100%
Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi sulle novità normative e procedurali in tema di deposito dei bilanci di esercizio	100%
Attivazione entro il 30 settembre del servizio di spedizione dei certificati di origine richiesti on line	settembre
Organizzazione e realizzazione di n. 2 corsi formativi interni per gli addetti sulle start up innovative e i contratti di rete	100%
Primo avvio dello sportello informativo collegato allo sportello firma digitale in materia di Spid entro il 30.06.2017	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 2B :	
RAFFORZAMENTO IMMAGINE DEL REGISTRO IMPRESE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO	
INDICATORI STRATEGICI 2B:	RISULTATO
Realizzazione di azioni di sensibilizzazione presso le imprese sulla corretta gestione e sull'utilizzo della Pec; monitoraggio dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione e delle procedure attivate: miglioramento rispetto all'anno precedente della percentuale di Pec "valide".	100%
Attuazione degli accordi con Tribunale/Procura della Repubblica per la realizzazione di progetti di innovazione giudiziaria con sviluppo di servizi informatici per un miglioramento dei servizi all'utenza	100%
Monitoraggio qualità del servizio. Avvio dei sistemi di controllo a campione sulla qualità dei dati inseriti in archivio: analisi errori riscontrati ed individuazione azioni di miglioramento.	100%
PROGETTO 2B0101:	
Promuovere la qualità dei dati Registro Imprese	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Conclusione del procedimento di revisione per non meno di n. 800 posizioni errate.	100%
Conclusione del procedimento di revisione per non meno del 60% delle posizioni per cui è avviato mediante pubblicazione sul sito camerale.	100%
Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 50 posizioni (imprese individuali o società di capitali e di persone non artigiane cooperative) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione ovvero con l' inoltro al giudice per la cancellazione ovvero con l'adozione di una determinazione in cui si effettua la ricognizione delle posizioni con istruttoria completata da inoltrare al giudice nei casi ove ciò è previsto dalla legge.	100%
Conclusione procedimento cancellazione d'ufficio per non meno di 20 posizioni (imprese individuali artigiane) - La conclusione del procedimento coincide con l'adozione della determinazione di cancellazione/archiviazione	100%

Inserimento nell'archivio Arca (a seguito di revisione con confronto regione) del ruolo dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea (dal n. 420 al n. 840).	100%
Definizione iter istruttorio per favorire allineamento codici Ateco di Agenzia entrate e registro imprese entro il 30 giugno	100%
Almeno n. 2 azioni verso utenza per promuovere allineamento codici Ateco presenti presso Agenzia entrate e Registro Imprese	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	RISULTATO
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
PROGETTO 2E0105:	
Agricoltura e tutela delle produzioni tipiche	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 3.000,00
ONERI	€ 902,18
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Inserimento di ulteriori tecnici/esperti degustatori di vini DOC nella rosa di commissari partecipanti all'attività di degustazione per la Commissione di assaggio della Camera di Commercio di Lucca	100%
Accordo e stipula con il nuovo Organismo di Controllo dell'IGP Toscano (OLIO) della convenzione per l'assaggio di prodotto ai fini della certificazione	100%

MISSIONE 016:	
Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo	
PROGRAMMA 005:	
Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	
OBIETTIVO STRATEGICO 2E quota parte:	
VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ TERRITORIALE: INIZIATIVE DI PROMOZIONE INTEGRATA A FAVORE DEL MARKETING TERRITORIALE, DEL TURISMO, DELL'ARTIGIANATO, DEI BENI CULTURALI. (quota parte)	
INDICATORI STRATEGICI 2E (quota parte):	RISULTATO
Promozione locale e nazionale finalizzata alla valorizzazione delle produzioni artigianali ed agroalimentari: realizzazione di almeno due eventi, in proporzione e subordinatamente alle risorse di bilancio.	100%
Fondazione Puccini: report sulla gestione e sui risultati ottenuti.	100%
Valorizzazione delle filiera lapidea attraverso il progetto MuSA: realizzazione del programma di attività e di comunicazione annuale.	100%
Marketing territoriale: report sui risultati ottenuti in base agli obiettivi triennali dati.	100%
PROGETTO 2E0102:	
Supporto all'internazionalizzazione delle imprese mediante l'azione della società partecipata Lucca Promos	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 207.000,00
ONERI	€ 368.000,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Realizzazione del programma di attività approvato dalla Giunta.	100%
Definizione eventuali possibilità di coproduzione con soggetti autorizzati alla promozione internazionale	100%
Conclusione della Campagna di promozione 2016/2017 e partenza della campagna 2017/2018.	100%

MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 002:	
Indirizzo politico	
OBIETTIVO STRATEGICO 3B :	
ORIENTARE LA GESTIONE DELLA PERFORMANCE	
INDICATORI STRATEGICI 3B:	RISULTATO
revisione tempestiva di tutti i documenti programmatici dell'Ente a seguito della riconfigurazione dell'organizzazione camerale	Rinviato a causa dello slittamento dei tempi dovuto al ricorso contro il decreto MISE di accorpamento
realizzazione indagini di customer satisfaction (generale e/o settoriali)	100%
PROGETTO 3B0101:	
Ciclo di gestione della performance	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
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%
Monitoraggio risultati standard di qualità definiti nella Carta dei servizi camerale e trasmissione dei risultati alla dirigenza entro aprile	marzo
revisione/adequamento schema di monitoraggio standard di qualità entro dicembre	100%
Affinamento dell'applicazione di analisi di bilancio a consuntivo e prospettico su base pluriennale	100%
invio dati per analisi e indagini periodiche entro i termini richiesti	100%
PROGETTO 3B0102:	
Monitoraggio costante della qualità percepita dagli stakeholders	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione delle indagini degli sportelli/servizi	100%

OBIETTIVO STRATEGICO 3D:	
Trasparenza e anticorruzione	
INDICATORI STRATEGICI 3D:	RISULTATO
Revisione della Carta dei servizi	100%
PROGETTO 3D0101:	
Trasparenza e anticorruzione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Rispetto di tutti gli adempimenti di legge attestato dall'OIV	100%
Prima verifica sulle modifiche relative agli obblighi di trasparenza introdotte dal dlgs 97/16 entro febbraio, con richiesta di modifiche /correzioni agli uffici entro marzo.	100%
Revisione della Carta dei servizi entro marzo	marzo
MISSIONE 032:	
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	
PROGRAMMA 004:	
Servizi generali, formativi ed approvvigionamenti per le Amministrazioni pubbliche	
OBIETTIVO STRATEGICO 3A:	
Riorganizzazione dell'Ente.	
INDICATORI STRATEGICI 3A:	RISULTATO
Ottimizzazione del modello organizzativo di integrazione operativa tra personale camerale e personale delle partecipate	100%
Riduzione del costo complessivo del personale del sistema camera nel triennio 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%
Riduzione delle spese di funzionamento per la voce prestazione di servizi rispetto all'anno precedente.	€ 1.492.129,83 -6,06% rispetto al 2016
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 accorpamento

PROGETTO 3A0102:	
Riorganizzazione - Benessere organizzativo - Miglioramento efficienza gestione documenti e informazioni al personale.	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
realizzazione di tutte le attività previste dallo scadenziario (allegato) - Report finale.	100%
predisposizione di tutti i documenti e calcoli per l'attribuzione delle progressioni economiche entro dicembre	settembre
sistemazione di almeno 10 fascicoli personali	11
Completamento nei termini previsti di: conto annuale, anagrafe delle prestazioni, osservatorio camerale, rilevazione permessi legge 104/92 e categorie protette, indagine pari opportunità (report finale con dettaglio tipologie)	100%
controllo dei periodi lavorativi contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni attive: report finale	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3C:	
GESTIONE DEL PATRIMONIO E DI OGNI NOVITÀ NORMATIVA DI COMPETENZA, IN CHIAVE ECONOMICA E DI EFFICACIA	
INDICATORI STRATEGICI 3C:	RISULTATO
Puntuale attuazione delle nuove normative in tema di controllo e monitoraggio della spesa pubblica	100%
Ottimizzazione del sistema permanente di valutazione della sostenibilità del bilancio sia per la parte corrente che per gli investimenti	100%
Attuazione del processo di monitoraggio e controllo delle partecipazioni camerali	100%
Prosecuzione del programma per ridurre la morosità nei pagamenti del diritto annuale e favorire il suo recupero	100% € 255.000 (annualità 2015) nel 2017 si sono esaurite le attività di sollecito su annualità 2015, posta a ruolo a fine anno (esecutività febbraio 2018)

PROGETTO 3C0102:	
Innovazione strumenti amministrativo-contabili	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Affiancamento all'ufficio personale in occasione di: certificazione unica (CU); denuncia INAIL; TFR, conto annuale; Bilancio (preventivo, consuntivo): realizzazione.	100%
Verifica e correzione dei dati di retribuzione contenuti negli estratti conto contributivi per tutte le posizioni attive.	100%
Gestione Sistema Sireco e trasmissione alla Corte dei Conti entro luglio	luglio
Realizzazione e relativo report annuale sulle attività svolte	100%
Presentazione proposta di riorganizzazione entro giugno.	giugno
Realizzazione della riorganizzazione secondo le direttive dell'Ente entro dicembre	100%
<p>Rispetto tempistiche procedure trasversali significative e report semestrale</p> <p>a) Gestione fatture: rispetto termini definiti nella procedura dell'obiettivo n. 1</p> <p>b) Predisposizione proposta di Preventivo, Variazioni al Preventivo e del Bilancio di esercizio entro i termini fissati nella procedura obiettivo n. 1</p> <p>c) Regolarizzazione contabile delle riscossioni. Report annuale:</p> <p>d) Evasione indagini amministrative e contabili esterne nei termini richiesti (report finale con dettaglio tipologie)</p> <p>e) Monitoraggio conti pubblici – Controlli Banca dati Siope al 31/12/2016</p> <p>f) Verifiche ed analisi conti di gestione Esattorie per ruoli Diritto annuale e Sanzioni amministrative al 31/12/2016, con predisposizione in corso di anno dei dati di Bilancio necessari per l'eventuale parificazione a consuntivo</p> <p>g) Attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente alle attività contabili</p> <p>h) sollecito ai Comuni per comunicazione spese di notifica entro il mese di novembre 2017</p> <p>i) trasmissione dei conti Giudiziali 2016 alla Corte dei Conti:</p> <p>l) gestione implementazioni e nuove realises, risoluzione casistiche e problematiche, gestione fatturazione elettronica, gestione Banca Dati PCC del Ministero delle Finanze</p>	100%

PROGETTO 3C0103:	
Razionalizzazione contratti	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Stipula nuovi contratti: Polizza Responsabilità Civile Patrimoniale per Colpa Lieve: entro 2 agosto 2017 Polizze Infortuni, R.C. Terzi, Furto, Incendio: entro dicembre Nuovo contratto Servizio di Vigilanza: entro dicembre	100%
Affidamento servizio per la Dichiarazione di Rispondenza dell'Impianto (DI.RI.) per Sala dell'Oro: entro 2 mesi dalla decisione dell'Amministrazione.	100%
Stipula contratti di manutenzione preventiva/programmata o adozione modalità di gestione degli stessi senza ricorso a manutenzione preventiva/programmata: entro aprile	100%
Predisposizione dati 2016 entro 28 Febbraio 2017.	febbraio
Analisi interna* funzionale ad eventuale sgombero dei locali BPL e/o altri spazi: realizzazione	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) - dati relativi ad aggiornamento annuale dell'inventario al 31.12 anno precedente: n. matricole assegnate, corredate da specifiche su modalità di acquisizione dati (XAC od altro); - esiti dei controlli a campione su dichiarazione requisiti operatori economici acquisite direttamente e pervenute all'Ufficio.	100%
Report annuale su attività più significative svolte per la società Lucca In-Tec relativamente ad acquisti di beni, servizi e lavori	100%

PROGETTO 3C0104:	
Gestione informatica e digitalizzazione dell'Ente e sostegno alla digitalizzazione delle partecipate	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Implementazione procedura di verifica tecnica preliminare alle richieste di acquisto nuovi software di produttività: realizzazione	100%
Completamento interventi sostitutivi software di produttività e relativo report di attuazione: realizzazione	100%
Implementazione procedura di verifica possibili utilizzi, sia interni che esterni, di apparecchiature hardware dismesse per nuove esigenze funzionali: realizzazione	100%
fornitura tempestiva all'Ufficio Provveditorato degli elenchi delle apparecchiature e software ritirati dagli Uffici e non immediatamente radiati: entro 28 febbraio elenchi per 2016; entro 31 dicembre elenchi per 2017	100%
Analisi possibili soluzioni informatiche per centralino in sostituzione dell'operatore:entro 28 febbraio	febbraio
Realizzazione secondo la nuova impostazione in uso all'Ente	100%
Realizzazione e presentazione report semestrale di rendicontazione delle attività condotte per i progetti di Lucca In-TEC (Inventario Polo Tecnologico – Progetto Musa)	100%
PROGETTO 3C0105:	
Presidio continuo alla gestione della riscossione	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 7.015,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Conclusione fase di analisi entro il 30 novembre	novembre
Definizione proposta delle soluzioni operative di riconciliazione	100%
secondo sollecito (invio pec) non paganti diritto 2016: inizio invio pec entro 31 gennaio 2017	gennaio
eventuale terzo sollecito "mirato" 2016 (cartaceo e con eventuali esclusione recidivi): entro 20 gg dalla conferma Infocamere di aggiornamento posizioni	100%
primo sollecito non paganti diritto 2017: entro 31 ottobre 2017	ottobre
Emanazione ruolo diritto 2015 entro 31/12/2017	100%

<p>Gestione temporale attività amministrative connesse a: -- Riesame cartella esattoriale in autotutela (30 gg dalla richiesta di sgravio) -- Incassi da sollecito 2016/2017 (su diritto omesso/icompleti in misura fissa 2016) pari ad almeno il 10% del credito a Dicembre 2016 (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) c.2) 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</p>	100%
OBIETTIVO STRATEGICO 3F:	
INNOVAZIONE NORMATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO.	
INDICATORI STRATEGICI 3F:	RISULTATO
realizzazione almeno dell'80% dei progetti annuali di miglioramento	100%
PROGETTO 3F0101:	
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	
RISORSE UTILIZZATE	
PROVENTI	€ 0,00
ONERI	€ 0,00
INVESTIMENTI	€ 0,00
INDICATORI:	RISULTATO
Organizzazione, in collaborazione con Infocamere, di almeno due sessioni formative per illustrare le novità introdotte su Gedoc ed il piano di fascicolazione con conseguente affiancamento dei colleghi.	100%
Dematerializzazione delle comunicazioni cartacee in partenza dalla Camera di Commercio tramite estensione della raccomandata on line, dell'eventuale attivazione del domicilio digitale e di altre soluzioni.	100%
Monitoraggio e verifica mensile delle spese per atti giudiziari e comunicazione dei dati alla Ragioneria al fine di tenere sotto controllo il budget	100%

Applicazione delle norme tecniche sulla conservazione a norma ai documenti che transitano solo da Gedoc secondo le tempistiche fissate dalla normativa e realizzazione delle attività di propria competenza previste dal Piano di fascicolazione.	100%
Progettazione ed avvio della realizzazione di un'azione di valorizzazione dei manoscritti di Carlo Piaggia coinvolgendo almeno una scuola della Provincia di Lucca	100%