

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE E SUI RISULTATI 2021

Allegato al bilancio camerale

PREMESSA

GUIDA ALLA LETTURA

Con la Relazione sulla Performance, così come disciplinata dal D. Lgs. n. 150/2009, l'Ente dà conto di quanto previsto l'anno precedente nei documenti programmatici e, in particolare, degli obiettivi definiti dal Piano triennale della Performance.

Il documento in oggetto, quindi, rendiconta a consuntivo sia il grado di raggiungimento degli obiettivi inseriti nel Piano della Performance relativamente al 2021 che i valori del Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA) e gli eventuali scostamenti (come previsto dal DPCM del 18/9/2012 e successivo art. 5 del DM del 27/3/2013). Per tale ragione questo documento costituisce un allegato del bilancio camerale.

La presente Relazione propone i nuovi obiettivi strategici definiti nel Programma pluriennale: PA SEMPLICE E DIGITALE; ECOSISTEMA SOSTENIBILE; IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE, INTERNAZIONALI; TERRITORIO ATTRATTIVO; GIOVANI AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO; FATTORI ABILITANTI.

Dopo una prima parte dedicata a fornire un quadro sintetico della natura e delle attività dell'Ente, ogni capitolo di questo documento è dedicato a un obiettivo strategico.

Il commento è accompagnato dalle tabelle di performance, che rendicontano sinteticamente i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi indicati in fase di predisposizione del Piano.

La rappresentazione dei fatti e dei risultati che hanno caratterizzato il 2021 è stata realizzata seguendo un approccio quali-quantitativo e utilizzando le

informazioni provenienti dai diversi strumenti di monitoraggio disponibili, quali, ad esempio, banche dati, report della qualità, relazioni per la valutazione dei dirigenti e relazioni di accompagnamento al bilancio consuntivo dell'Azienda speciale e di Aziende partecipate.

Per maggiori dettagli descrittivi si rinvia al PIAO (Piano Integrato delle attività).

I TRATTI DEL 2021

L'anno 2021 è stato caratterizzato dal perdurare dell'emergenza sanitaria, causata dalla diffusione del nuovo coronavirus, che ha provocato una crisi economica senza precedenti nella storia moderna. Ciò ha naturalmente prodotto anche nel nostro Paese gravi conseguenze sul tessuto economico-sociale.

In tale contesto di incertezza, l'Ente si è proposto anche durante il 2021 di proseguire nell'attuazione delle linee strategiche definite in sede di programmazione pluriennale, rivolgendo la propria attenzione verso i bisogni e le priorità delle imprese del territorio.

P.A. SEMPLICE E DIGITALE

OPEN DATA

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi gestisce quotidianamente un enorme flusso di informazioni economiche, a partire dai dati del Registro delle Imprese, hub informativo per il sistema economico a livello nazionale, fino a numerose altre banche dati, tra cui quelle contenenti informazioni ambientali, che negli ultimi anni stanno riscontrando un interesse crescente.

Già dal 2018, al fine di offrire un utile supporto a imprese, operatori ed enti, alcune Aree dell'Amministrazione sono state impegnate nell'elaborazione di un progetto volto a valorizzare alcune banche dati. Dopo una fase di analisi, sono stati individuati alcuni data set del Registro delle Imprese e dei Registri ambientali che dal 2019 alimentano un portale, accessibile tramite il sito istituzionale, gratuito ed aperto, per la condivisione dei dati relativi alle imprese del territorio della Camera e dei dati in materia ambientale. La ricerca nel portale presenta le seguenti caratteristiche:

- possibilità di navigazione tra i vari data set disponibili;
- aspetto grafico moderno e facilmente fruibile;
- previsione e aggiornamento semestrale/annuale dei dati;
- possibilità di scaricare i dati in formato open.

Dal 2021 è attiva una nuova piattaforma dedicata ai dati statistici delle imprese del territorio (ESTER – Economia e Statistica dei territori).

TRASFORMAZIONE DIGITALE

Già prima dell'accorpamento la Camera di Commercio di Milano ha implementato e sperimentato nuove attività finalizzate ad ampliare l'offerta dei servizi digitali alle imprese. In particolare, si segnalano:

N. di rilasci di SPID 2021	6.491
----------------------------	-------

Nel 2021 è proseguito l'impegno dell'Ente nella promozione da parte delle imprese della nuova piattaforma "Impresa.italia.it" – sviluppata secondo il paradigma mobile first e in linea con le iniziative per l'Agenda digitale italiana ed europea – che consente agli imprenditori di consultare gratuitamente le informazioni ufficiali sulla propria impresa depositate presso le Camere di commercio e altre pubbliche amministrazioni.

N. di accessi alla piattaforma 2021	42.584
--	--------

Inoltre, si segnala che nel 2021 è stato sviluppato il progetto relativo al rilascio di SPID de visu presso le sedi decentrate dell'Ente.

SUAP ASSOCIATO CAMERA

Nell'ambito della promozione sul territorio della conoscenza, dello sviluppo e della connessione operativa degli Sportelli Unici delle Attività Produttive, il servizio Suap associato camerale consente ai Comuni dei territori di Milano Monza Brianza e Lodi di esternalizzare all'Ente il proprio Sportello Unico delle Attività Produttive e permette alla Camera di commercio la gestione diretta delle pratiche delle imprese dei territori che si convenzionano.

Dopo un periodo di sperimentazione e sviluppo, il servizio è entrato ora in una fase di maturità e si prefigge di ampliare ulteriormente il bacino di imprese servite.

Nel 2021, 7 nuovi Comuni hanno aderito al servizio SUAP associato Camera e si è registrato un aumento delle imprese che utilizzano tale servizio:

N. di imprese che utilizzano il servizio SUAP associato 2021	19.136
---	--------

ECOSISTEMA DIGITALE

Migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati - Rafforzare le attività dei SUAP, favorendo l'arricchimento del fascicolo d'impresa, l'uniformità operativa degli sportelli unici e le connessioni tra le attività dei SUAP e Registro Imprese/REA

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
1.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati alla semplificazione e digitalizzazione RI	efficacia	valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	>=80%	63%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.2 PIRA UR	Rispetto dei tempi di evasione (5 gg) delle pratiche RI	efficienza	N. pratiche RI evase in anno t entro 5 gg ricevimento (netto periodo sospensione) /N. tot pratiche RI evase in anno t	>= 70%	78,9%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.3 PIRA UR	Riduzione n. sospesi giacenti	efficienza	(n. sospesi giacenti anno t - n. sospesi giacenti anno t-1) / n. sospesi giacenti anno t-1	-3%	-31,65%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.4 UR	E-Gov: adozione iniziative per la digitalizzazione procedure amministrative (formazione, az. pilota)	risultato	N. iniziative realizzate	8	12	Personale organizzazione e sportelli Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
1.1.5 PIRA UR	Quota di imprese che utilizzano il servizio SUAP camerale	risultato	N. imprese che utilizzano ¹ “impresainungiorno” /N. totale imprese attive	4,7%	5%	Programmazione strategica e progetti per il territorio Registro delle Imprese

SERVIZI ONLINE E SALONI DEL FUTURO

Proseguire il percorso di digitalizzazione dei servizi all'interno di un quadro ben definito di trasformazione digitale

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
1.2.1 PIRA UR	% Servizi on-line (C.O., Certificati, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri digitali)	risultato	N. richieste gestite on line ² /N. istanze totali	40%	51,32%	Personale organizzazione e sportelli
1.2.2 PIRA UR	Nuove adesioni a Cassetto digitale (piattaforma Impresa.italia.it)	risultato	N. nuove adesioni cassetto digitale/totale imprese utilizzatrici	37%	35%	Personale organizzazione e sportelli
1.2.3	N. nuovi rilasci SPID	risultato	n≥x	3.000	6.491	Personale organizzazione e sportelli

¹ Si intende il numero di imprese che potenzialmente possono utilizzare il servizio - ² Sono compresi nel conteggio: - Certificati di Origine: richiesta telematica, pagamento on line e spedizione a domicilio e richiesta telematica, pagamento on line e stampa in azienda. - Smart Card: richiesta telematica e riconoscimento via webcam. - Carte cronotachigrafiche: richiesta telematica e spedizione a domicilio. - Vidimazioni libri: utilizzo del servizio Infocamere "Libri digitali" (libridigitali.camcom.it), per archiviazione digitale e la conservazione a norma dei libri d'impresa. - Certificati Registro Imprese: richiesta telematica, pagamento on line e spedizione a domicilio

Rendicontazione Piano indicatori risultati attesi di bilancio (P.I.R.A.) anno 2021 – non inseriti nel Piano Performance 2021-2023

N.	Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2021	Risultato conseguito	Centro di responsabilità
1.3.2 PIRA	Realizzazione nuovo salone anagrafico via Meravigli	risultato	realizzazione	Risorse e patrimonio/ Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	sì/no	sì realizzazione	Sì	Risorse e patrimonio/ Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese

ECOSISTEMA SOSTENIBILE

VIGILANZA DEI PRODOTTI ACQUISTATI ON LINE

Negli ultimi anni Internet ha cambiato sia le abitudini di acquisto dei consumatori che il modo in cui le aziende pubblicizzano e vendono i loro beni e servizi. Il commercio elettronico permette ai consumatori e alle aziende di interagire in modo diverso e di aumentare il benessere del consumatore grazie a prezzi online più bassi e a una maggiore scelta. Tuttavia, lo sviluppo del commercio elettronico pone alcune sfide per la protezione e la sicurezza dei consumatori e di altri utenti finali per quanto riguarda i prodotti che non rispettano i requisiti stabiliti dalla normativa di armonizzazione dell'Unione.

In questo contesto il Regolamento UE 2019/1020, che sottolinea il ruolo strategico della vigilanza per migliorare la fiducia in un mercato unico dei beni e servizi, anche online, rappresenta l'occasione per dare ulteriore impulso alle attività di vigilanza, considerato il particolare momento di emergenza, di sicuro impatto sulle abitudini di acquisto dei consumatori. In continuità con quanto fatto nel 2020 e considerata la propensione agli acquisti online accentuata dalle disposizioni di distanziamento e limitazione degli spostamenti del periodo di emergenza sanitaria, si è previsto di incrementare fortemente i controlli sui prodotti venduti su siti web, procedendo sia a controlli visivi che a prove di conformità sui prodotti acquistati online.

INIZIATIVE A PRESIDIO DELLA LEGALITA' E DELLA PREVENZIONE DELLE FRODI

Nella legge di riforma del sistema camerale viene confermata l'attribuzione alle Camere di commercio delle funzioni di regolazione del mercato, finalizzate, da un lato, a tutelare i consumatori e, dall'altro, a garantire ai mercati la massima efficienza. Tali funzioni assicurano l'affidabilità delle parti, la trasparenza, la buona fede nelle transazioni commerciali e contribuiscono, nel rispetto della libera concorrenza, allo sviluppo di una solida economia. Proseguendo sul tracciato degli anni precedenti, nel 2021 sono state realizzate alcune iniziative a presidio della legalità e della prevenzione delle frodi, tra le quali si segnalano:

- condivisione del Rapporto sulla contraffazione nella Provincia di Milano con i Procuratori incaricati del Tribunale di Milano;
- rivisitazione e rilancio con attività promozionale degli Sportelli Riemergo;
- partecipazione a webinar relativi alla formazione somministrati alle imprese dalle Associazioni datoriali di riferimento sui temi della sicurezza e della conformità dei prodotti in applicazione di specifiche normative.

INIZIATIVE RIVOLTE ALLE IMPRESE FINALIZZATE A SUPPORTARE CAMBIAMENTI EVOLUTIVI VERSO MODELLI DI ECONOMIA CIRCOLARE

Nel percorso già tracciato nel 2020, lo scorso anno sono state sviluppate, tenendo conto delle competenze tecniche in ambiti specifici di Innovhub, importanti servizi:

- il primo riguarda il settore cartario e tessile e consiste nella messa a punto di una misura specifica di supporto alle PMI per la diffusione di know how e l'utilizzo di strumenti utili a implementare processi e produzioni più circolari e sostenibili, con specifico riferimento all'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA) e al suo miglioramento;
- il secondo è volto a supportare le PMI del territorio che possiedono un impianto a biogas e si è concretato in un servizio di accompagnamento tecnico e giuridico alla trasformazione degli impianti da biogas a biometano.

Sempre in materia ambientale si segnala l'avvio, nell'ambito in un'azione di coordinamento con Camera Arbitrale, del servizio Facilitambiente, un servizio innovativo in tema di prevenzione delle controversie ambientali.

ECOSISTEMA SOSTENIBILE

VIGILANZA E CONTROLLO

Rafforzare la fiducia nel mercato, potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei consumatori e la leale concorrenza tra gli operatori - Aumentare i controlli sulle vendite online e potenziarne l'efficacia

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
2.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati alla tutela del mercato e ambiente ³	efficacia	valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	>=90%	93%	Tutela del mercato e ambiente
2.1.2	Vigilanza dei prodotti acquistati online	risultato	n≥x	65	65	Tutela del mercato e ambiente
2.1.3	Organizzazione di iniziative a presidio della legalità e della prevenzione delle frodi anche con partner esterni	risultato	n≥x	3	3	Tutela del mercato e ambiente
2.1.4 UR	N. di titoli di proprietà intellettuale depositati	risultato	N. titoli depositati (brevetti, modelli, marchi, invenzioni, ecc.) /N. totale imprese attive/1000	1,8	2,45	Personale organizzazione e sportelli

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR)

Promuovere l'utilizzo della mediazione in campo ambientale – Garantire la prosecuzione dell'attività arbitrale camerale su tutto il territorio nazionale e offrire uno strumento meno costoso e più rapido dell'arbitrato tradizionale

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
2.2.1 PIRA	N. procedimenti di mediazione gestiti in campo ambientale	risultato	n≥x	14	14	Camera Arbitrale
2.2.2 PIRA	N. di accordi con le altre CCIAA per mediazioni-arbitrati –OCC o convenzioni con corporate	risultato	n≥x	2	0	Camera Arbitrale
2.2.3 UR	N. richieste di servizio conciliazione, mediazione e arbitrato	risultato	n≥x	1105	1138	Camera Arbitrale
2.2.4 UR	N. richieste di servizio sovraindebitamento	risultato	n≥x	200	194	Camera Arbitrale

ECONOMIA CIRCOLARE

Semplificare il rapporto fra cittadini / imprese / P.A. in materia ambientale - facilitare le innovazioni in ambito ambientale delle PMI

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
2.3.1	N. proposte di modifica normativa in campo ambientale da sottoporre a organi competenti	risultato	n≥x	4	8	Camera Arbitrale
2.3.2 UR	Studio e realizzazione di iniziative concrete rivolte alle imprese e	risultato	n≥x	almeno 2	2	Tutela del mercato e ambiente Camera Arbitrale



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

	finalizzate ad agevolare l'introduzione nei processi aziendali di nuove tecnologie a basso impatto ambientale o in un'ottica green					Innovhub
--	---	--	--	--	--	----------

³ Ad esclusione delle Convenzioni con Unioncamere nazionale

IMPRESE SOLIDE, INNOVATIVE, INTERNAZIONALI

BANDI NELL'AMBITO DELL'INNOVAZIONE DELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE E DEL TURISMO

Anche nel 2021 è proseguito l'impegno dell'Ente nel sostenere le imprese sia nella fase di emergenza sanitaria, ancora in corso nel 2021, che nella fase della ripresa, incentivando la digitalizzazione, l'internazionalizzazione, l'innovazione e il turismo; tra le iniziative si segnalano:

- il Bando "Safe working", intervento finalizzato a sostenere le micro e piccole imprese che sono state oggetto di chiusura obbligatoria in conseguenza dell'emergenza epidemiologica nell'adozione delle misure adeguate alla ripresa in sicurezza dell'attività imprenditoriale sia per i dipendenti sia per i clienti/utenti sia per i fornitori;
- Bando "CONneSSi - CONtributi per lo Sviluppo di Strategie digitali per i mercati globali – 2021, misura finalizzata a sostenere le MPMI nella definizione di strategie di espansione e consolidamento della propria competitività anche sui mercati esteri attraverso lo sviluppo di canali di promozione e commercializzazione digitale. In particolare, il bando intende sostenere la promozione delle imprese attraverso strumenti ed azioni digitali volti a favorire la visibilità digitale e la conseguente competitività dell'offerta produttiva (marketing digitale, accesso a piattaforme di e-commerce e booking internazionali, acquisizione di forme di smart payment);
- Bando Voucher Digitali I4.0 Lombardia 2021 in ADP con Unioncamere Lombardia e Regione Lombardia, volto a promuovere la digitalizzazione, il commercio elettronico e l'innovazione delle PMI e delle microimprese.

BANDI NELL'AMBITO DEL CREDITO

Durante il 2021, nel quadro delle misure promosse a supporto del sistema economico territoriale, la Camera di commercio ha aderito a numerose iniziative, tra cui si segnalano:

- Bando Credito Ora, iniziativa promossa per supportare le micro e piccole imprese dei settori dei servizi di ristorazione e le attività storiche e di tradizione (riconosciute da Regione Lombardia ai sensi della L.R. 5/2019) con contributi per l'abbattimento del tasso di interesse applicato ai finanziamenti di istituti di credito per operazioni di liquidità;
- Bando FaiCredito Rilancio 2021, pensato per prevenire la crisi di liquidità delle micro, piccole e medie imprese lombarde attraverso l'abbattimento del tasso d'interesse applicato ai finanziamenti bancari, garantiti dai confidi.

IMPRESE SOLIDE, INNOVATIVE, INTERNAZIONALI

INNOVAZIONE						
Stimolare una nuova visione di innovazione che consenta alle imprese di riqualificare il proprio business – Diffondere le conoscenze e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio						
INDICATORE	TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'	
3.1.1 PIRA UR	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'innovazione	efficacia	valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	>=90%	113%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.1.2 PIRA	Percentuale di giudizi positivi sull'utilità delle iniziative messe in campo dalla Camera in materia di innovazione (bandi)	qualità percepita	somma delle risposte con giudizi positivi/ numero totale risposte	>=90%	99%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.1.3 PIRA UR	Incremento numero imprese neo-beneficiarie dei bandi per innovazione	efficacia	n. imprese neo-beneficiarie anno t / N. imprese neobeneficiarie anno t-1	>50%	87%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.1.4 UR	Incremento del n. di imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale	efficacia	(Assesment realizzati nell'anno t- Assesment realizzati nell'anno t-1) / totale Assesment realizzati anno t-1	+15%	+15%	Programmazione strategica e progetti per il territorio Innovhub SSI - Promos Italia
3.1.5 UR	Realizzazione progetti finanziati con risorse +20% DA in ambito Innovazione	risultato	Iniziative realizzate/Iniziative programmate	80%	100%	Programmazione strategica e progetti per il territorio Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.1.6 UR	Incremento del numero di imprese coinvolte in iniziative 4.0	efficacia	(N. imprese coinvolte anno t - n. imprese coinvolte anno t-1) / Totale imprese coinvolte anno t-1	+10%	+13%	Programmazione strategica e progetti per il territorio Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese Formaper - Promos Italia
CREDITO						
Aiutare le imprese ad affrontare le situazioni di crisi economica e finanziaria						
INDICATORE	TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'	
3.2.1 PIRA	Risorse complessive contabilizzate a sostegno dell'accesso al credito attraverso bandi/progetti/iniziative	efficacia	valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	>=90%	91%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
INTERNAZIONALIZZAZIONE						
Supportare le imprese che intendono operare nei mercati esteri promuovendo l'utilizzo di tecnologie, soluzioni e servizi di export digitale						
INDICATORE	TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'	
3.3.1	Grado di utilizzo del budget	efficacia	Budget utilizzato anno t / budget	>=90%	98%	Comunicazione sistemi informativi e

PIRA UR	stanziato per gli interventi economici dedicati all'internazionalizzazione ⁴		stanziato anno t			sviluppo delle imprese
3.3.2 PIRA	Percentuale di giudizi positivi sull'utilità delle iniziative messe in campo dalla Camera in materia di internazionalizzazione	qualità percepita	somma delle risposte con giudizi positivi/ numero totale delle risposte	>=90%	85%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese Promos Italia
3.3.3 PIRA UR	Quota di imprese assistite nelle diverse fasi di approccio ai mercati esteri	risultato	n. imprese assistite anno t /N. imprese esportatrici	7,1%	8,3%	Promos Italia
3.3.4	Pianificazione dei progetti esecutivi in tema di internazionalizzazione entro il 31.03 e realizzazione entro il 31.12	risultato	sì/no	sì	sì	Promos Italia
3.3.5 UR	Adesione alle iniziative di formazione per le imprese su internazionalizzazione	risultato	n. adesioni alle iniziative di formazione sull'internazionalizzazione/n. imprese esportatrici	16,3%	19,3%	Promos Italia

⁴ Al netto dei contributi a Promos Italia s.c.r.l.

Rendicontazione Piano indicatori risultati attesi di bilancio (P.I.R.A.) anno 2021 – non inseriti nel Piano Performance 2021-2023

N.	Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2021	Risultato conseguito	Centro di responsabilità
3.2.2	Realizzazione di eventi informativi e/o percorsi di formazione rivolti a professionisti con riferimento all'OCC (Organismo camerale di composizione della crisi da sovraindebitamento) e all'OCRI (Organismo camerale di composizione della crisi d'impresa)	risultato	numero	Camera arbitrale	n.ro eventi informativi e/o percorsi di formazione	Almeno 2	Attività rinviata per legge	Programmazione strategica e progetti per il territorio

TERRITORIO ATTRATTIVO

TURISMO E MARKETING TERRITORIALE

Per superare la situazione di difficoltà del comparto turistico sono state realizzate – in collaborazione con aziende del sistema camerale, enti territoriali di Milano Monza Brianza e Lodi e stakeholder del settore – azioni e misure finalizzate a qualificare l'area di riferimento come una destinazione turistica sicura e, quindi, attrattiva. Infatti, il nuovo contesto competitivo impone un ripensamento della strategia di marketing territoriale e, per tale motivo, l'Ente ha intrapreso nel corso nel 2021 un'azione promozionale coordinata e di sistema tramite un piano integrato di rilancio reputazionale, con il quale sostenere e rafforzare il posizionamento turistico del territorio che ha visto l'impiego di diversi strumenti e che si è avvalsa di collaborazioni strategiche per aumentare l'efficacia complessiva degli interventi.

Più in dettaglio nell'ambito del piano "Destinazione Milano-Monza Brianza-Lodi", sono state realizzate le seguenti iniziative:

- Programma Turismo MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) in collaborazione con Promos YesMilano Convention Bureau, dedicato a una particolare forma di turismo, in cui grandi gruppi di persone, pianificati in anticipo, si riuniscono per uno scopo particolare; le destinazioni per eventi MICE sono organizzate in posti speciali, nazioni o città particolarmente atte a questo genere di viaggio con l'obiettivo di ricercare nuovi mercati e di potenziare quelli già avviati promuovendo, sviluppando e personalizzando l'offerta del turismo congressuale del territorio di riferimento;
- Campagna di comunicazione specificamente dedicata al territorio di Monza e Brianza;
- Campagna di comunicazione specificamente dedicata al territorio di Lodi;
- Campagna di comunicazione internazionale Not in Milano, in collaborazione con il Comune di Milano, finalizzata a proporre Milano come la migliore destinazione europea dove poter organizzare il primo viaggio di lavoro dell'anno, post pandemia.

Nel 2021 la Camera di commercio, in collaborazione con Promos Italia e Parcam Srl, ha proseguito nell'implementazione del progetto WeChay, social media tra i più utilizzati e diffusi in Cina, per promuovere Milano come destinazione nei confronti di questo importante target turistico. L'account contiene tutte le informazioni istituzionali e di carattere pratico legate alla città e rappresenta lo spazio digitale ufficiale attraverso cui Milano comunica direttamente con i propri follower cinesi, supportandoli nell'organizzazione del loro viaggio.

AZIONI A SOSTEGNO DELLE IMPRESE

Al fine di far fronte in modo efficace alla crisi del settore turistico generata dall'emergenza sanitaria, l'Ente ha promosso varie azioni di sostegno diretto agli operatori del settore turismo e cultura, definite sulla base dell'ascolto dei bisogni, non solo in risposta alle esigenze immediate del tessuto imprenditoriale in sofferenza e degli operatori più colpiti, ma soprattutto come stimolo a modelli di business adatti al nuovo contesto e capaci di rilanciare gli investimenti e la competitività dell'intera filiera.

Nell'ambito delle misure a sostegno delle imprese, sono state realizzate le seguenti iniziative:

- bandi di contributo: bando Safe Working, già avviato nel 2020; bando Connessi e bando Innovaturismo;
- programma di formazione avanzata turismo in collaborazione con l'Azienda Speciale Formaper;
- programma Inbuyer turismo, che mira a supportare le aziende italiane nel processo di internazionalizzazione tramite appuntamenti online di business matching.

OBIETTIVO ESTERO

Parallelamente alla messa in campo di azioni volte a sostenere le imprese del settore turistico durante il periodo di emergenza sanitaria, è proseguita la consueta attività volta a favorire e sostenere i processi di internazionalizzazione delle MPMI, con un'attenzione specifica al tema del digitale.

La Camera di commercio, la sua azienda speciale e le sue aziende partecipate mettono a disposizione delle imprese servizi e opportunità per operare fuori dai confini territoriali e per attrarre risorse e investimenti.

TURISMO						
Riposizionare e rilanciare il territorio come destinazione turistica attraverso azioni integrate di comunicazione e promozione – Sostenere il settore turistico attraverso contributi alle imprese, attività di qualificazione e formazione						
	INDICATORE	TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
4.1.1 PIRA UR	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati al turismo e al marketing territoriale	efficacia	valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	>=90%	97%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
4.1.2 UR	Realizzazione progetti finanziati con risorse +20%DA in ambito Turismo	risultato	N. iniziative realizzate/N. iniziative programmate	80%	97%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
4.1.3 PIRA	N. nuovi merchant inseriti nella guida turistica (mini program) di WeChat	risultato	n≥x	150	142	Programmazione strategica e progetti per il territorio
4.1.4 UR	N. di iniziative turistico-culturali realizzate	risultato	n≥x	10	10	Programmazione strategica e progetti per il territorio
SVILUPPO URBANO						
Promuovere la conoscenza presso gli stakeholders dei principali processi di trasformazione che interessano la regione urbana						
	INDICATORE	TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
4.2.1	Promozione dell'interfaccia digitale per l'estrazione di dati statistici afferenti all'economia del territorio da mettere a disposizione dell'utenza del portale e nell'area Self del nuovo Salone anagrafico	risultato	Si/no	Sì (predisposizione strumento online di promozione)	sì	Programmazione strategica e progetti per il territorio

GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO

GIOVANI IMPRENDITORI

Nel corso del 2021 l'Ente ha avviato un piano di azioni volto a realizzare nuove iniziative dedicate alle startup. In particolare:

- messa a disposizione nell'ambito del Tavolo Giovani (TG) di spazi virtuali o fisici, in cui le startup possano incontrare direttamente possibili interlocutori interessati al Progetto, per consentire la creazione di matching;
- attivazione di un percorso di follow-up con le startup che partecipano agli incontri di TG per verificare l'impatto della partecipazione all'iniziativa e, al contempo, ascoltare i bisogni delle startup per supportarle nell'identificazione dei servizi più adatti offerti dal Sistema camerale milanese;
- creazione sul sito Tavolo Giovani di una sezione dedicata all'ecosistema startup che prende di volta in volta parte alle iniziative di TG;
- realizzazione di una Survey, dedicata alle startup, a distanza di circa 3 anni dall'ultima indagine, al fine di rilevare bisogni e raccogliere suggerimenti per la definizione delle progettualità.

Inoltre, nel corso del 2021 sono stati realizzati diversi incontri dedicati alle startup, al fine di fornire informazioni e strumenti per lo sviluppo dei progetti imprenditoriali e per la crescita delle giovani realtà imprenditoriali anche sul mercato estero. Oltre alla prosecuzione dell'attività di organizzazione dei pacchetti relativi alla pianificazione d'impresa e al marketing e alla comunicazione, è stato definito un nuovo format, dedicato a come fare un pitch efficace, per presentare la propria startup.

PROTOCOLLO STUDY IN MILANO

Per accrescere la capacità del territorio di attrarre studenti, ricercatori e docenti universitari stranieri di talento, dal 2014 Camera di commercio e Comune di Milano hanno avviato, insieme alle principali Università ed Enti di Alta Formazione milanesi, all'Agenzia delle Entrate, Questura Enti Culturali (teatri, musei, biblioteche) un percorso di dialogo e di confronto, che si è concretizzato in un progetto, denominato "Study in Milan", finalizzato proprio a rafforzare il ruolo della città quale "educational hub" internazionale e sostenuto da formali Protocolli di Intesa siglati dai soggetti coinvolti. In questi anni le parti coinvolte si sono reciprocamente impegnate ad agevolare l'arrivo e la permanenza degli studenti universitari stranieri in città, facilitando l'accesso a diversi servizi sia di tipo amministrativo e logistico, anche in accordo con altre amministrazioni, sia relativi al tempo libero.

In particolare, la Camera di commercio ha realizzato:

- un sito web in lingua inglese, pensato per comunicare opportunità e notizie di specifico interesse per studenti e dottorandi stranieri;
- una card (M-Id Card) utile per la creazione di una community e per usufruire delle agevolazioni nei settori della cultura e del tempo libero.

In considerazione del nuovo contesto, caratterizzato dalla crisi determinata dell'emergenza sanitaria, Camera di commercio e Comune di Milano hanno avviato una riflessione per riposizionare il progetto Study in Milano, al fine di rafforzare ulteriormente l'alleanza con il sistema universitario milanese e definire una strategia comune per recuperare in tempi rapidi la reputation del nostro territorio e la fiducia nella città. Tale percorso, che ha visto la partecipazione anche dell'Agenzia delle Entrate, della Questura di Milano, dell'Associazione Milano & Partners e di 12 Università, ha portato alla nuova sottoscrizione del Protocollo d'intesa STUDY IN MILANO per l'attrazione di studenti stranieri e la loro integrazione nel tessuto sociale, economico e istituzionale del territorio.

GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO

GIOVANI STUDENTI – IMPRENDITORI - TALENTI

Rendere più efficaci le proprie azioni in tema di orientamento – Supportare la crescita e lo sviluppo delle start-up – Definire un nuovo protocollo di intesa Study in Milano per l'attrattività del sistema universitario

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2020	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITÀ
5.1.1 UR	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati allo sviluppo del capitale umano (studenti e start up)	efficacia	Budget utilizzato anno t/ budget stanziato anno t	$\geq 90\%$	96%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
5.1.2 UR	Incontri con gli studenti delle scuole	risultato	N. incontri realizzati nell'anno t/n. scuole	5%	4,88%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
5.1.3 UR	N. iniziative realizzate a favore delle start up (incontri di networking tavolo giovani)	risultato	$n \geq x$	4	8	Programmazione strategica e progetti per il territorio
5.1.4 PIRA	Definizione nuovo protocollo Study in Milano per l'attrattività del sistema universitario	risultato	sì/no	Sì realizzazione	sì	Programmazione strategica e progetti per il territorio

Rendicontazione Piano indicatori risultati attesi di bilancio (P.I.R.A.) anno 2021 – non inseriti nel Piano Performance 2021-2023

N.	Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2021	Risultato conseguito	Centro di responsabilità
5.1.1	Numero di incontri di networking tavolo giovani	risultato	numero	Progetti internazionali giovani e start up	$n \geq x$	≥ 4	8	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese Programmazione strategica e progetti per il territorio

FATTORI ABILITANTI

FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

Anche nel corso dell'emergenza sanitaria l'Ente ha garantito il proprio investimento sulla formazione del personale che si è svolta prevalentemente in modalità a distanza.

I principali ambiti di intervento hanno riguardato:

- il potenziamento delle capacità relative alle tecnologie digitali (utilizzo delle principali applicazioni di Google Suite; webinar su identità digitale; affiancamento da remoto su DNA digitale);
- la valorizzazione di alcune soft skills connesse al lavoro a distanza.

COMUNICAZIONE MULTIMEDIALE

Nel 2021 è proseguito l'impegno nel costante e continuo miglioramento dell'accessibilità e della visibilità dei contenuti informativi rilasciati, proseguendo nella strategia volta ad ampliare i destinatari della comunicazione e delle informazioni della Camera di commercio, favorendo al contempo l'engagement e la partecipazione nel processo comunicativo, interpretando la comunità di riferimento come partner della comunicazione e non solo come destinatari.

Sempre nel corso del 2021 l'attività di comunicazione esterna dell'Ente ha dato evidenza delle novità relative alla opportunità offerte per garantire la competitività del sistema economico, anche per far fronte alla complessa situazione sanitaria ed economica causata dall'emergenza sanitaria. In particolare, le relazioni con i media hanno dato visibilità a tutti i progetti strategici a favore delle imprese e del territorio con la finalità di ampliare la platea dei destinatari ed accrescere il posizionamento dell'Ente come istituzione vicina alle imprese e ai loro bisogni.

Infine, nell'ottica di supporto alle MPMI, si è data visibilità all'interno del sito istituzionale ad alcuni servizi ed attività sviluppate specificatamente dalle aziende speciali e partecipate (es. mediazione e arbitrato, formazione, internazionalizzazione).

LA REALIZZAZIONE DI CUSTOMER

Come negli anni precedenti, anche nel 2021, sono state realizzate numerose indagini di customer, focalizzate sui webinar e sui bandi attuati dalle diverse strutture del sistema camerale.

Più in dettaglio le indagini hanno riguardato:

- la comunicazione integrata ed engagement (Lo smart working: come ha cambiato e come cambierà vita e lavoro; Competenze trasformate al servizio della città; Le tecnologie digitali nell'era post covid cambiano ruolo; Una nuova agricoltura contro il rischio di pandemie e resistenza agli antibiotici; Innovazione responsabile: I talenti delle donne);
- l'ambiente e l'economia circolare (MUD 2020 modello di dichiarazione ambientale per le imprese; Economia circolare nel post covid: opportunità di sviluppo per le imprese; Economia circolare e sostenibilità: analisi del ciclo di vita del prodotto e certificazioni ambientali volontarie; Dal biogas al biometano. Strumenti di sostegno all'economia circolare);
- proprietà intellettuale e bilanci (Patent box).

FATTORI ABILITANTI

KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION

Monitorare l'efficacia, l'efficienza e la compliance dei processi – Innovare/rafforzare le politiche di tutela dell'integrità dell'Ente

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
6.1.1 UR	Indice di tempestività dei pagamenti (DPCM 22/09/2014)	efficacia	Sommatoria gg compresi tra data pagamento e data scadenza fattura * importo fattura, rapportata alla sommatoria degli importi pagati nell'anno t	<=-6	-5	Tutte le aree
6.1.2 PIRA	N. indagini di customer realizzate	risultato	n≥x	2	6	Qualità e audit interno Compliance
6.1.3 UR	Rapporto tra interventi economici su oneri correnti al netto di ammortamenti e accantonamenti	risultato	Interventi economici/ oneri correnti (al netto di accantonamenti e ammortamenti)	>=30%	38%	Tutte le aree
6.1.4 UR	Oneri di funzionamento	efficienza	(Oneri di funzionamento anno t - oneri funzionamento anno t-1) / Oneri funzionamento anno t-1	-4%	-8%	Tutte le aree
6.1.5 UR	Capacità di generare proventi	efficacia	(proventi correnti - entrate da DA - diritti segreteria + eventuali partite giro per sviluppo economico) / proventi correnti	Almeno 6%	5%	Tutte le aree
6.1.6 PIRA	Adozione delle nuove misure generali di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dal PPCT ⁵	risultato	nuove misure generali adottate nell'anno t/ tot misure generali previste dal Piano nel triennio	>=30%	38%	Tutte le aree

RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA

Formare il personale sui temi di rilevanza strategica

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
6.2.1	Percentuale di dipendenti formati su soft skills	efficacia	n. dipendenti che partecipano a iniziative formative su soft skills/n. dipendenti totali	15%	20%	Personale organizzazione e sportelli
6.2.2 PIRA UR	Grado di copertura delle attività formative per il personale (esclusa formazione obbligatoria)	efficacia	n. dipendenti che partecipano ad almeno 1 attività formativa in anno t/ n. dipendenti in servizio anno t	75%	86%	Personale organizzazione e sportelli
6.2.3 UR	Durata media della formazione per il personale	risultato	ore di formazione erogate (esclusa formazione obbligatoria) nell'anno t / N. dipendenti in servizio nell'anno t	3	3	Personale organizzazione e sportelli

6.2.4	Miglioramento dei risultati relativi all'indagine di clima interna	risultato	n>=x (giudizio complessivo)	>3,2 (dato 2020)	3,4	Personale organizzazione e sportelli
-------	--	-----------	-----------------------------	------------------	-----	--------------------------------------

CRM & COMUNICAZIONE

Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese – Migliorare il posizionamento e l'interazione con l'Ente diversificando la strategia di comunicazione

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2021	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
6.3.1 UR PIRA	Percentuale di incremento del n. di accessi al portale	efficacia	(n. accessi anno t – n. accessi anno t-1) / n. accessi anno t-1	+15%	-6%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
6.3.2 PIRA	Percentuale di incremento del n. di follower dei social camerali (Facebook Twitter e LinkedIn)	efficacia	(n. follower anno t – n. follower anno t-1) / n. follower anno t-1	+20%	+29%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
6.3.3 PIRA	Introduzione di un sistema di customer relationship management	risultato	sì/no	sì affidamento	sì	Tutte le aree Parcam

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Restauro e riqualificazione di Palazzo Turati, Palazzo Giureconsulti e della sede di via delle Orsole

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2020	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO DI RESPONSABILITA'
6.4.1 PIRA	Ristrutturazione palazzo di via delle Orsole	risultato	sì/no	sì rispetto programma attività	realizzazione al 67%	Risorse e patrimonio
6.4.2 PIRA	Ristrutturazione palazzo Giureconsulti	risultato	sì/no	sì rispetto programma attività	realizzazione al 68%	Risorse e patrimonio Parcam
6.4.3 PIRA	Realizzazione dei lavori nuovo salone anagrafico via Meravigli	risultato	sì/no	30.06	sì entro il 30.06	Risorse e patrimonio

⁵ Per il dettaglio delle misure si rimanda al Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza

Rendicontazione Piano indicatori risultati attesi di bilancio (P.I.R.A.) anno 2021 – non inseriti nel Piano Performance 2021-2023

N.	Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2021	Risultato conseguito	Centro di responsabilità
6.0.1 PIRA	Equilibrio economico della gestione corrente (Indicatore Pareto)	risultato	valore	Controllo di gestione	oneri correnti / proventi correnti CCIAA	1	1,03	Camera di commercio
6.0.2 PIRA	Incidenza oneri di funzionamento sugli oneri correnti (indicatore Pareto)	efficienza	percentuale	Controllo di gestione	oneri di funzionamento / oneri correnti al netto del fondo di svalutazione crediti da D.A.	36%	32%	Camera di commercio
6.0.3 PIRA	Incidenza interventi economici degli oneri correnti (indicatore)	risultato	percentuale	Controllo di gestione	interventi economici / oneri correnti al netto del	34%	34%	Camera di commercio

	Pareto)				fondo di svalutazione crediti da D.A.			
6.2.1 PIRA	Nuovo sistema per gestione integrata dei processi relativi al budget, contabilità, acquisti, magazzino e logistica	risultato	realizzazione	Controllo di gestione	Stato avanzamento lavori	Avvio (go live)	Sì progettazione	Risorse e patrimonio
6.5.3 PIRA	Realizzazione degli interventi di efficientamento energetico dell'immobile di via Viserba	risultato	realizzazione	Facility management	sì/no	sì avvio lavori	No	Risorse e patrimonio
6.5.4. PIRA	Rispetto del piano di manutenzione programmata e del budget delle spese di gestione immobiliare di competenza dell'area Risorse e patrimonio	risultato	realizzazione	Facility management	sì/no	sì max € 4.293.180	Budget rispettato	Risorse e patrimonio