

Allegato n.2 al Piano della Performance 2020 - 2022 - Schede relative agli obiettivi dirigenziali anno 2020

AREA COMUNICAZIONE SISTEMI INFORMATIVI E SVILUPPO DELLE IMPRESE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	IMPRESSE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI	1. INNOVAZIONE: Favorire la diffusione della conoscenza e delle competenze sulle tecnologie 4.0 - Diffondere la conoscenza e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio	1.1	% di nuove imprese beneficiarie dei bandi nell'ambito dell'innovazione (imprese che non hanno beneficiato di agevolazioni relative a bandi della nuova Camera di Milano Monza Brianza Lodi)	Almeno 20%
			1.2	Adozione di nuovi bandi che tengano conto delle risultanze dell'analisi svolta nel corso del 2019 sull'efficacia delle precedenti iniziative (KPI)	sì
			1.3	Nell'ambito del progetto +20% Internazionalizzazione, pianificazione (stesura e condivisione con SG) dei progetti esecutivi entro il 31/03 e loro realizzazione entro il 31/12	sì
	FATTORI ABILITANTI	2. CRM & COMUNICAZIONE: Comunicare gli elementi di novità favorendo l'engagement	2.1	Realizzazione di un piano di comunicazione per alcuni obiettivi strategici dell'Ente con particolare riguardo ai progetti 20% e al progetto Salone del futuro	Entro il 30/06/2020
			2.2	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%
		3. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	3.1	Presentazione al Segretario Generale entro il 30.04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal Segretario Generale	sì
		4. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali	4.1	Elaborazione di un piano per la spesa in Sistemi Informativi che consenta di ottimizzare l'impiego delle risorse umane e/o di migliorare il servizio ai clienti (individuazione di KPI standard per ogni nuovo sviluppo)	Entro il 30/06/2020
		5. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e promozionali	5.1	Avvio ed affettivo utilizzo da parte degli utenti del nuovo servizio di gestione degli appuntamenti URP	Entro il 31/12/2020
			5.2	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale di attività svolte	100%
			5.3	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì

AREA FRONT END REGISTRO DELLE IMPRESE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	PA SEMPLICE E DIGITALE	1. ECOSISTEMA DIGITALE: Migliorare l'efficienza del Registro Imprese dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti	1.1	Riduzione tempo medio di evasione pratiche R.I. rispetto al 2019	-3%
			1.2	Attivazione del servizio di assistenza su pratiche R.I. particolarmente complesse	Entro 30/09/2020
			1.3	Riduzione n. sospesi RI e AA (Σ sospesi giacenti e ricorrenti) rispetto al 2019	-3%
			1.4	Strutturazione progettuale della piattaforma informatica (SARI) e definizione di un primo set di informazioni da inserire entro il 30/6 e utilizzo della piattaforma per il set di informazioni previste entro il 31/12	sì
	FATTORI ABILITANTI	2. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	2.1	Presentazione al Segretario Generale entro il 30/04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal Segretario Generale	sì
		3. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e promozionali	3.1.	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
			3.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
		4. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	4.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%

	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	PA SEMPLICE E DIGITALE	1. SERVIZI ON LINE E SALONI DEL FUTURO: Valorizzare il rapporto diretto con gli utenti in un'ottica di migliore indirizzamento e guida ai molteplici servizi - Valorizzare il rapporto diretto con gli utenti e migliorare	1.1	% istanze on line rispetto al totale delle istanze presentate (C.O., Certificati e visure, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri digitali)	Almeno 30%
			1.2	Collaborazione per la realizzazione del nuovo applicativo da parte di Infocamere sui certificati d'origine a distanza	Entro 31/07/2020
			1.3	Apertura sportelli del nuovo salone anagrafico di via Meravigli ¹	Entro 31/12/2020

	valorizzare il rapporto diretto con gli utenti e migliorare l'accesso ai servizi	1.4	Realizzazione di un'indagine di customer in merito agli orari di apertura degli sportelli e all'erogazione dei servizi su appuntamento e conseguente presentazione al Segretario Generale di una nuova proposta di gestione	Entro 31/12/2020
		1.5	Avvio dell'attività di rilascio delle identità SPID c/o Comune di Milano ¹	Entro 31/09/2020
FATTORI ABILITANTI	2. RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA: Acquisire nuove risorse e sviluppare un modello di gestione delle competenze	2.1	Predisposizione di un piano di change management	Entro 31/12/2020
	3. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	3.1	Presentazione al Segretario Generale entro il 30/04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal Segretario Generale	sì
	4. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e promozionali	4.1.	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
		4.1	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
	5. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	5.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%
	6. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali	6.1	Revisione processi RI: individuazione entro il 30/04 in collaborazione con il RI di uno/due processi da semplificare e loro realizzazione entro l'anno che consenta di ottimizzare l'impiego delle risorse umane e/o di migliorare il servizio agli utenti	sì
		6.2	Implementazione di un sistema di monitoraggio degli impieghi del personale che, sulla base degli interventi di razionalizzazione dei processi (es. digitalizzazioni), consenta di distribuire in modo ottimale le risorse (FTE) tra le attività	Entro 31/07/2020

¹ Il target si considererà raggiunto: - al 100% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 15 gg. di calendario; - al 90% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 30 gg. di calendario - all'80% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 45 gg. di calendario; - oltre il limite di 45 gg. sarà considerato non raggiunto

AREA PROGRAMMAZIONE STRATEGICA E PROGETTI PER IL TERRITORIO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	TERRITORIO ATTRATTIVO	1. TURISMO: Accrescere l'attrattività turistica dei territori attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali - Incrementare l'attrattività e l'integrazione turistica dei territori - Realizzare interventi in grado di mettere a valore dati sul comparto turismo	1	Nell'ambito dei progetti +20% Promozione del turismo attrattività e PID pianificazione (stesura e condivisione con SG) dei progetti esecutivi entro il 31/03 e loro realizzazione entro il 31/12	sì
		2. GIOVANI IMPRENDITORI: Programma di azioni rivolte a giovani studenti universitari e a startup, per il supporto alla creazione di imprese ad alto contenuto tecnologico	2.1	Realizzazione di un bando volto a supportare le giovani imprese per l'accesso a servizi ad alto contenuto tecnologico e specialistico	Assegnazione 100% dei contributi
	PA SEMPLICE E DIGITALE	3. ANALISI EVOLUTA DEL DATO: Offrire all'utente nuove modalità di fruizione dei dati e strumenti innovativi di data visualization	3.1	Rilascio di un'interfaccia digitale per l'estrazione di dati statistici afferenti all'economia del territorio da mettere a disposizione dell'utenza sul portale e nell'area self del nuovo Salone anagrafico	Entro 30/09/2020
		4. ECOSISTEMA DIGITALE: 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 il registro delle imprese/REA	3.1	N. nuovi comuni che aderiscono al servizio SUAP associato Camera	Almeno 2
			3.2	N. imprese che utilizzano il servizio SUAP associato Camera	11.000
	FATTORI ABILITANTI	WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	4.1	Presentazione al Segretario Generale entro il 30/04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal Segretario Generale	sì
		5. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e integrazione dei processi organizzativi e promozionali	5.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
			5.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
		6. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	6.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%

ECOSISTEMA SOSTENIBILE	7. LISTINO PREZZI PER PRODOTTI DESTINATI ALL'ECONOMIA CIRCOLARE: Dare maggiore visibilità ai prezzi ed alle contrattazioni dei prodotti destinati ad un riutilizzo industriale	7.1	Ampliamento attuali listini prezzi con particolare attenzione ai prodotti destinati all'economia circolare	Entro 31/12/2020

AREA REGISTRO DELLE IMPRESE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	PA SEMPLICE E DIGITALE	1. ECOSISTEMA DIGITALE: Migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti	1.1	Riduzione n. sospesi RI e AA (Σ sospesi giacenti e ricorrenti) rispetto al 2019	-3%
			1.2	Riduzione tempo medio di evasione pratiche RI rispetto al 2019	-3%
	FATTORI ABILITANTI	2. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	2.1	Presentazione al Segretario Generale entro il 30/04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal Segretario Generale	sì
			3.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
		3. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e integrazione dei processi organizzativi e promozionali	3.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
			3.2	Presentazione entro il 30/04 al Segretario Generale di uno/due processi da semplificare con analisi as is verso to be e loro realizzazione entro l'anno	sì
		4. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	4.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%

FATTORI
ABILITANTI

Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	1. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi, amministrativi e gestionali	1.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
		1.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
		1.3	Avvio ed effettivo utilizzo da parte degli utenti del nuovo procedimento digitalizzato per la richiesta di rimborsi (presentazione domanda e gestione flusso documentale)	Entro 31/12/2020
	2. VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO IMMOBILIARE: Restauro e riqualificazione delle sedi Orsole, Turati e Giureconsulti	2.1	Rispetto del programma definitivo per la ristrutturazione dell'immobile di via delle Orsole che consenta il trasloco delle Aziende Speciali alla prima scadenza utile del contratto di locazione Meravigli 7 (marzo 2022) ¹	sì
		2.2	Rispetto del budget per la ristrutturazione dell'immobile di via delle Orsole (margine di scostamento max 5%)	sì
		2.3	Rispetto del programma definitivo relativo ai lavori di restauro della facciata, di allestimento/restyling degli interni e di rifacimento degli impianti di Palazzo Giureconsulti	sì
		2.4	Rispetto del budget relativo ai lavori di restauro della facciata, di allestimento/restyling degli interni e di rifacimento degli impianti di Palazzo Giureconsulti (margine di scostamento max 5%)	sì
		2.5	Completamento dei lavori del Salone Anagrafico ¹	Entro 30/11/2020
	3. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Introdurre un set di indicatori per la misurazione efficace di iniziative promozionali e servizi	3.1	N. monitoraggi di controllo sull'andamento della gestione delle ex Aziende speciali e partecipare a seguito della fusione con Digicamere, verificando in particolare lo stato di attuazione degli obiettivi, lo stato d'avanzamento del budget economico e le eventuali cause di scostamento	Almeno 3

	4. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	4.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%
	5. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	5.1	Presentazione al SG entro il 30/04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal SG	sì

1 Il target si considererà raggiunto: - al 100% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 15 gg. di calendario; - al 90% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 30 gg. di calendario - all'80% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 45 gg. di calendario; - oltre il limite di 45 gg. sarà considerato non raggiunto

AREA TUTELA DEL MERCATO E AMBIENTE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	ECOSISTEMA SOSTENIBILE	1. ECONOMIA CIRCOLARE: Semplificare il rapporto fra cittadini-imprese-PA in materia ambientale - Promuovere cambiamenti evolutivi delle PMI verso modelli di sviluppo circolare - Promuovere momenti di confronto con le associazioni di impresa e gli organi di controllo in tema di legalità ambientale	1.1	Definizione di un piano di azioni in tema ambientale che nasca dalla collaborazione tra Camera e Innovhub e tra Camera e Camera Arbitrale	Entro 31/05/2020
		2. VIGILANZA E CONTROLLO: Rafforzare la fiducia nel mercato potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei lavoratori e la leale concorrenza degli operatori	2.1	Avvio in via sperimentale di una nuova procedura per la vigilanza di prodotti acquistati on line	Entro 31/12/2020
		3. PREVENZIONE E AUTOREGOLAZIONE: Diffondere modelli contrattuali standard chiari e trasparenti, privi di clausole vessatorie	3.1	Realizzazione di un sistema di monitoraggio finalizzato a misurare il grado di utilizzo nel 2020 degli strumenti di regolazione del mercato ¹ predisposti dalla Camera nel biennio 2018-2019	sì
		4. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e integrazione dei processi organizzativi e promozionali	4.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
			4.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì

	FATTORI ABILITANTI	5. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	5.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte	100%
		6. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	6.1	Presentazione al Segretario Generale entro il 30/04 di una proposta di interventi per migliorare la comunicazione interna nell'Area e realizzazione delle attività previste per il 2020 come approvate dal Segretario Generale	sì

1 Banca dati impiantisti, Contratto tipo "Locazione breve di immobili con finalità turistica", Contratto tipo "Settore impiantisti"

COMPLIANCE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	FATTORI ABILITANTI	1. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Perfezionare l'accountability e avviare il sistema dei controlli sulla protezione dei dati personali	1.1	Contenimento del rischio nel trattamento dei dati personali valorizzando gli strumenti di gestione informatica del ciclo documentale: individuazione di ulteriori procedimenti che originano fascicoli cartacei ed elaborazione delle relative proposte di digitalizzazione	Almeno 4
			1.2	Studio e implementazione di un modello di gestione delle attività in tema di antiriciclaggio	Entro 31/10/2020
		2. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e integrazione dei processi organizzativi e promozionali	2.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
			2.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
		3. CRM & COMUNICAZIONE: Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese	3.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM, in particolare sugli aspetti legati alla normativa sulla privacy: % attività svolte	100%