

AGGIORNAMENTO PIANO DELLA PERFORMANCE

2018 - 2020

Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi

Missione: Competitività e sviluppo delle imprese

O.S. 1.1. - Essere hub di riferimento per imprenditori, giovani e startup, offrendo un supporto anche personalizzato che integri servizi amministrativi e promozionali

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Implementare il Progetto Alternanza Scuola Lavoro	1.1.1 a PIRA	Avvio dei percorsi formativi per dirigenti scolastici, docenti e tutor nell'ambito del Progetto Alternanza Scuola Lavoro	N. 140 partecipanti	N. 140 partecipanti	N. 140 partecipanti	AS Formaper Presidenza
	1.1.1b PIRA	Realizzazione di una piattaforma digitale per il Progetto Alternanza Scuola Lavoro	Sì - Realizzazione	Almeno 10000 accessi	Incremento del 20% rispetto 2019	Digicamere Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.1.1c PIRA	Incremento imprese iscritte nel Registro Alternanza scuola lavoro	+ 800 rispetto al 2017 ¹	3‰	3‰	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio Presidenza
Sostenere e promuovere le imprese del territorio, con particolare attenzione ai giovani imprenditori e le start up	1.1.2a	N. di iniziative innovative dedicate alle start up contraddistinte dall'integrazione di differenti tipologie di servizi ²	Sì realizzazione n. 3 iniziative	Sì realizzazione n. 4 iniziative	Sì realizzazione n. 4 iniziative	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.1.2b	Sviluppo di iniziative mirate alla promozione del turismo fieristico e congressuale	Sì	Sì	Sì	
Migliorare l'offerta di informazioni, assistenza e supporto alle imprese e agli aspiranti imprenditori	1.1.3	Gradimento dei servizi di assistenza individuale risultante da un'indagine di customer effettuata dopo 6 mesi dall'erogazione del servizio	Gradimento >=75% degli intervistati	Gradimento >=75% degli intervistati	Gradimento >=80% degli intervistati	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
Rilasciare possibili set di open data e sviluppare una piattaforma di dati metropolitani	1.1.4 a	Elaborazione e realizzazione di un progetto per la valorizzazione delle banche dati camerali	Sì - Mappatura e piano di azione per biennio successivo	Sì Realizzazione progetto per quanto previsto per il 2019	Sì Realizzazione progetto per quanto previsto per il 2020	Digicamere Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.1.4 b	Elaborazione e realizzazione di un progetto di condivisione in modalità open data delle banche dati del Registro delle imprese	Sì - Elaborazione progetto	Sì - rilascio di almeno un set di open data	Sì - rilascio di almeno un set di open data	Digicamere Area Registro delle imprese Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.1.4 c	Elaborazione e realizzazione di un progetto di condivisione in modalità open data delle banche dati ambientali	Sì - Elaborazione progetto	Sì - rilascio di almeno un set di open data	Sì - rilascio di almeno un set di open data	Digicamere Area Tutela del mercato e ambiente

O.S. 1.2. - Contribuire a migliorare le strategie finanziarie delle imprese e delle istituzioni anche promuovendo strumenti finanziari innovativi alternativi al

¹ Dato 2017: 247

² Per esempio: workshop tematici, incontri B2B e B2C, incontri di networking

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Orientare e supportare le PMI anche con riferimento a strumenti di finanza innovativa	1.2.1 a PIRA	N. imprese assistite tramite lo sportello per l'orientamento finanziario	400	400	400	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese, in collaborazione con il Consorzio camerale per il credito e la finanza
	1.2.1 b PIRA	N. convenzioni con istituti bancari per l'attivazione di linee di credito ad imprese con specifici parametri economici definiti con i partner finanziari	2	2	2	
Implementare i progetti strategici finanziati con l'aumento del 20% del diritto annuale	1.2.2 a	Realizzazione dei progetti finanziati con l'aumento del 20% del diritto annuale ³	Realizzazione di almeno l'80% di quanto previsto a budget 2018	Realizzazione di almeno l'80% di quanto previsto a budget 2019	Realizzazione di almeno l'80% di quanto previsto a budget 2020	Tutte le aree
	1.2.2 b	Assegnazione contributi nell'ambito degli interventi promozionali diretti alle imprese	Assegnazione di almeno il 80% di quanto stanziato	Assegnazione di almeno il 80% di quanto stanziato	Assegnazione di almeno l'80% di quanto stanziato	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
	1.2.2 c	Assegnazione contributi nell'ambito degli interventi diretti al mondo della scuola	Assegnazione di almeno il 80% di quanto stanziato	Assegnazione di almeno il 80% di quanto stanziato	Assegnazione di almeno l'80% di quanto stanziato	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.2.2 d	Assegnazione contributi nell'ambito degli interventi per il turismo	Assegnazione di almeno il 80% di quanto stanziato	Assegnazione di almeno il 80% di quanto stanziato	Assegnazione di almeno l'80% di quanto stanziato	
Nell'ambito delle crisi da sovra indebitamento, supportare i debitori nella ristrutturazione dei debiti e conseguente soddisfazione dei crediti.	1.2.3 PIRA	N. procedimenti di composizione della crisi da sovra indebitamento gestiti dalla Segreteria (Camera Arbitrale) dell'OCC ⁴	150	150	150	AS Camera Arbitrale

³ I progetti finanziati con l'aumento del 20% del diritto annuale riguardano: progetti Punto Impresa Digitale (PID), Servizi di Orientamento al lavoro e alle professioni, Promozione del turismo e attrattività

⁴ OCC Organismo per la composizione delle crisi da sovra indebitamento

O.S. 1.3. - Contribuire alla costruzione di una smart city con interventi per diffondere la cultura dell'innovazione, del digitale e della sostenibilità, anche attraverso la digitalizzazione dei servizi della p.a.

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Potenziare il digitale come canale primario di erogazione dei servizi	1.3.1 a	Promozione dell'utilizzo da parte delle imprese della nuova piattaforma "Impresa.italia.it" (cassetto digitale)	N. accessi almeno 12.000	N. accessi almeno 12.500	N. accessi almeno 13.000	Area Sportelli Polifunzionali
	1.3.1 b	% Certificati d'origine telematici	Almeno 75%	Almeno 80%	Almeno 85%	
Sviluppare progetto PID	1.3.2 a PIRA	N. eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID	2	2	2	Innovhub Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
	1.3.2.b PIRA	N. di imprese raggiunte dal PID	100	100	100	Digicamere Area Comunicazione e sviluppo delle imprese

O.S. 1.4 Accrescere l'attrattività del territorio milanese e lombardo oltre Expo 2015, valorizzando il ruolo di Milano come snodo internazionale e promuovendone l'offerta culturale

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Valorizzare la competitività delle imprese del settore turistico del territorio metropolitano	1.4.1	Rivisitazione degli spazi di Palazzo Giureconsulti, al fine di creare un hub e una regia unica di attrazione dei flussi turistici, di business e di innovazione e start up in una logica di integrazione e coordinamento con gli altri attori della città	Business plan	Adeguamento tecnologico degli spazi	-	Parcam Area Programmazione strategica e progetti per il territorio

O.S. 1.5 Approfondire e ampliare la conoscenza del sistema economico locale attraverso la condivisione delle informazioni e il confronto con il mondo associativo e istituzionale

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Analizzare le dinamiche del sistema economico locale	1.5.1	Rilevazione dei prezzi degli immobili urbani e dei terreni dell'area metropolitana	Istituzione della Commissione	Rilevazione di 84 zone ⁵	Rilevazione di 94 zone ⁶	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio

⁵ 65 zone Milano, 14 zone Monza Brianza, 5 zone Lodi

⁶ 70 zone Milano, 16 zone Monza Brianza, 8 Lodi

Missione: Regolazione del mercato

O.S: 2.1 Promuovere la semplificazione delle procedure amministrative, a partire dal potenziamento del SUAP

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Progettare, organizzare e offrire ai Suap singoli o associati il nuovo servizio "Suap convenzionato CCIAA"	2.1.1	N. di imprese utilizzatrici del servizio	3000	4000	5000	Area Registro delle Imprese
Migliorare la qualità delle informazioni contenute nel Registro delle Imprese	2.1.2 PIRA	Attività di pulizia del Registro delle Imprese	Comunicazioni inviate > 15.000 e avvio procedimento di cancellazione d'ufficio ⁷	comunicazioni inviate > 15.000 e avvio procedimento di cancellazione d'ufficio	comunicazioni inviate > 15.000 e avvio procedimento di cancellazione d'ufficio	Area Registro delle imprese
Migliorare la performance nella gestione delle pratiche sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo	2.1.3 a	% pratiche R.I. gestite erroneamente / campione sottoposto a verifica	<= dato 2017	<= dato 2018	<= dato 2019	Area Registro delle imprese
	2.1.3 b	% pratiche Attività regolate gestite erroneamente / campione sottoposto a verifica	Riduzione almeno il 20%	Riduzione di almeno il 20% ⁸	Riduzione di almeno il 20% ⁹	

O.S. 2.2 Tutelare la trasparenza e l'equità dei rapporti commerciali e facilitare la risoluzione delle controversie intervenendo anche in nuovi ambiti .

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Supportare le imprese su temi ambientali	2.2.1	Realizzazione di nuovi percorsi di assistenza sia specialistica che di gruppo su 4 temi ¹⁰	Gradimento >= 75% degli intervistati	Gradimento >= 75% degli intervistati	Gradimento >= 80% degli intervistati	Area Tutela del mercato e ambiente
Vigilare sulla trasparenza e la correttezza del mercato	2.2.2 a	Organizzazione di iniziative a presidio della legalità e della prevenzione delle frodi, anche con partner esterni ¹¹	3	3	3	
	2.2.2 b PIRA	N. di verifiche metriche e controlli a tutela della fede pubblica effettuati	1800 (di cui 1530 complesse)	1800 (di cui 1530 complesse)	1800 (di cui 1530 complesse)	

⁷ Il procedimento di cancellazione d'ufficio riguarda tutte le società di capitali in liquidazione che abbiano omesso il deposito del bilancio d'esercizio per tre anni consecutivi

⁸ Riduzione di almeno il 20% rispetto al 2018

⁹ Riduzione di almeno il 20% rispetto al 2019

¹⁰ Adempimenti ambientali, legalità, economia circolare, sviluppo sostenibile

¹¹ Ad esempio: incontri con organismi di vigilanza e associazioni di categoria, iniziative di promozione dello Sportello Legalità, incontri con scuole sul tema della legalità nello sport, protocollo con Agenzia delle dogane su abusivismo e transazioni commerciali

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
	2.2.2 c	Elaborazione e realizzazione di un piano di sviluppo delle iniziative di armonizzazione del mercato condiviso con gli stakeholder ¹²	Sì – elaborazione Piano delle attività	Sì – realizzazione n. 2 strumenti	Sì – realizzazione n. 2 strumenti	

¹² Ad esempio: realizzazione linee guida, Contratti tipo

Missione: Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo

O.S. 3.1 Estendere l'offerta dei servizi per l'internazionalizzazione a nuove aree strategiche e diversificarla per target di imprese, operando anche su scala regionale e nazionale

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Sostenere l'internazionalizzazione delle imprese attraverso lo sportello estero	3.1.1 PIRA	Assistenza alle imprese tramite lo sportello estero	900	900	900	AS Promos
	3.1.2 PIRA	N. di aziende servite tramite iniziative promozionali di internazionalizzazione (percorsi di aggiornamento, incoming, servizi di assistenza specialistica)	1000	1000	1000	

Missione: Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

O.S. 4.1 Garantire trasparenza e integrità dell'azione amministrativa, anche nel rispetto degli impegni presi con gli utenti, favorendo un approccio al lavoro valoriale ed etico

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Assicurare il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione attraverso l'implementazione di sistemi di monitoraggio dei processi del sistema camerale metropolitano	4.1.1 a PIRA	Individuazione e acquisizione di un applicativo per la gestione del "sistema privacy" in conformità al Regolamento comunitario 679/2016	Sì individuazione acquisto	Sì implementazione dati	Sì utilizzo da parte di tutte le strutture	Area Compliance
	4.1.1 b	Perfezionamento, aggiornamento e pubblicazione di regolamenti interni a garanzia di qualità, trasparenza e integrità	2	2	2	
	4.1.1. c	Implementazione di nuovi procedimenti di controllo/monitoraggio sulle pubblicazioni obbligatorie ex D. lgs. 33/2013 e D. lgs. 39/2013	2	2	2	
Adottare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità nella pubblica amministrazione	4.1.2 a PIRA	Realizzazione eventi formativi rivolti al personale per la diffusione della cultura dell'integrità e dell'etica.	2 eventi formativi	2 eventi formativi	2 eventi formativi	Area Personale Organizzazione e Affari Generali
	4.1.2 b	Implementazione e aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente"	Sì – implementazione dati	Sì – aggiornamento tempestivo	Sì – aggiornamento tempestivo	Area Compliance Tutte le aree
	4.1.2 c	Rispetto degli impegni assunti per l'anno dal Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Sì	Sì	Sì	
Presidiare l'efficienza nei pagamenti	4.1.3 PIRA	Indice di tempestività dei pagamenti (valore annuo, art. 9 D.P.C.M. 22/09/2014)	<=-9	<=-10	<=-11	Tutte le aree

O.S. 4.2. Monitorare i costi di funzionamento e accrescere l'efficienza e l'efficacia attraverso adeguati fattori abilitanti

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Razionalizzare il patrimonio immobiliare dell'Ente	4.2.1 a	Realizzazione di un piano di razionalizzazione dei nuovi stabili ubicati a Monza e Lodi	Sì – studio di fattibilità	Sì - Avvio del progetto	-	Area Acquisti immobilizzazioni e sistemi informativi
	4.2.1 b	Ristrutturazione dell'immobile sito in Via delle Orsole, finalizzato alla razionalizzazione delle sedi delle Aziende Speciali	Realizzazione progetto	Avvio gara	Inizio lavori	
Contenere i costi anche internalizzando alcune attività	4.2.2	Elaborazione ed attuazione di un progetto e di un piano operativo di razionalizzazione degli archivi	Sì – Business plan	Sì – Avvio procedure	Sì – Realizzazione	Area Acquisti immobilizzazioni e sistemi informativi

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
Garantire la massima sicurezza informatica dell'Ente	4.2.3	Implementazione di una policy interna sulla sicurezza informatica, a partire da una mappatura di tutti i software in uso presso gli uffici	Si – mappatura software per CCIAA	Si - mappatura software per AS Formaper	Si - mappatura software per AS Camera Arbitrale - Promos	Area Acquisti immobilizzazioni e sistemi informativi
Potenziare la digitalizzazione e l'integrazione dei processi	4.2.4 a	Contenimento del tempo medio di attesa agli sportelli	-5% rispetto al 2017 ¹³	= < al 2018	= < al 2019	Area Sportelli Polifunzionali
	4.2.4 b	Nuovo programma di gestione integrata dei processi riferiti a budget, contabilità, acquisti, logistica, magazzino	Analisi dei processi	Acquisto	Messa a regime	Digicamere Area Amministrazione e Finanza
Ottimizzare la gestione delle aziende speciali e delle società partecipate.	4.2.5	Definizione e attuazione di un piano di razionalizzazione delle aziende speciali e delle società partecipate	Si	Si	Si	Organi di governo
Accorpamento delle Camere di Commercio di Milano, MonzaBrienza, Lodi: garantire l'operatività della nuova Camera	4.2.6 a	Creazione di un sistema di Customer Relationship Management	Si –mappatura e analisi dei punti di contatto del sistema camerale	Si individuazione sviluppo applicativo informatico	Si – utilizzo applicativo informatico	Digicamere Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
	4.2.6 b	Adeguamento degli applicativi relativi alla gestione del personale e al ciclo della performance alle esigenze della Camera	3 applicativi ¹⁴	Implementazione banche dati	-	Area Personale Organizzazione e Affari Generali
	4.2.6 c	N. di prodotti di comunicazione riesaminati e perfezionati (es. portale newsletter e social) in un'ottica più funzionale ed integrata	3 prodotti	Portale >= 3.700.000 visitatori >= 5.400.00 visualizzazioni	Portale >= 3.800.000 visitatori >= 5.500.00 visualizzazioni	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
				N. lettori/e-mail recapitate + 2% rispetto al rapporto 2018	N. lettori/e-mail recapitate + 1% rispetto al rapporto 2018	
				Prodotti e content per Adempimenti PA >=25	Prodotti e content per Adempimenti PA >=27	
	4.2.6 d	N. uscite significative sui media relativamente ad analisi effettuate, in collaborazione con U.O. Studi	10	11	11	
	4.2.6 e	Progressiva traduzione in lingua inglese dei contenuti del sito e della modulistica	4	+ 2 ¹⁵	+ 2 ¹⁶	Area Sportelli Polifunzionali
4.2.6 f	Standardizzazione delle operazioni di cassa degli sportelli delle diverse sedi camerali	Si	-	-	Area Amministrazione e Finanza	

¹³ Tempi medi di attesa allo sportello 2017: Servizio C 18 min. – Servizio F 4 min. – RAO 14 min. – Carnet ATA 8 min. – Protesti e Ruoli 8 min. – URP 27 min. – Proprietà intellettuale 8 min. – Sportello Polifunzionale Legnano 16 min. - Sportello Legnano firma digitale 12 min.

Per quanto riguarda le sedi di Monza, Desio e Lodi, non vi sono dati storici per la rilevazione dei tempi medi di attesa. Tali tempi saranno rilevati a partire dal 2018.

¹⁴ Applicativi da adeguare: MonitorCamera; HR Desk; Sipert

¹⁵ Traduzione di 2 sezioni in più rispetto al 2018

¹⁶ Traduzione di 2 sezioni in più 2 rispetto al 2019

OBIETTIVO OPERATIVO	N.	INDICATORE	TARGET 2018	TARGET 2019	TARGET 2020	CENTRO DI RESPONSABILITA'
	4.2.6 g	Realizzazione di un percorso progettuale volto a sviluppare un'identità comune e a promuovere un cambiamento culturale collegato al processo di riforma rivolto a tutto il personale camerale ¹⁷	Realizzazione di 2 iniziative	Si	-	Area Personale Organizzazione e Affari Generali

¹⁷ Si prevede il coinvolgimento di tre categorie di personale tra dirigenti, responsabili e collaboratori