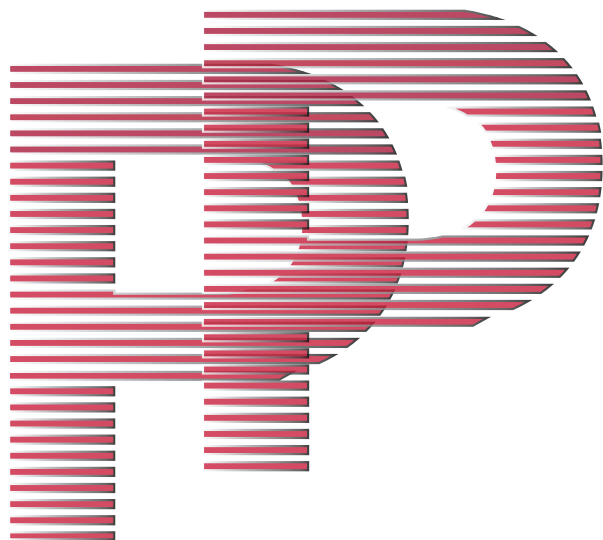




2020-2022

PIANO DELLA PERFORMANCE

GOVERNARE IL CAMBIAMENTO



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

Approvato con Delibera di Giunta n. 10/2020

Aggiornato con Delibera di Giunta n. 54/2020



SOMMARIO

PREMESSA	3
MISSION	4
PRINCIPALI ATTIVITA'	5
ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	6
BILANCIO. LE RISORSE ECONOMICHE	10
ANALISI DEL CONTESTO	13
OBIETTIVI STRATEGICI	15
OBIETTIVI OPERATIVI	17
INDICATORI E TARGET	18
ANALISI DI GENERE	26

PREMESSA

Il Piano della Performance, documento programmatico triennale da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione.

*Il Piano della Performance 2020-2022, approvato con Delibera di Giunta n.10/2020, recepisce le novità introdotte dal Programma Pluriennale 2018-2022, che ha individuato quale **mission** della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi “**Contribuire allo sviluppo sostenibile e al funzionamento del sistema economico locale**” e ha definito sei nuovi obiettivi strategici: PA semplice e digitale; ecosistema sostenibile; imprese solide, innovative e internazionali; territorio attrattivo; giovani, agenti di sviluppo economico; fattori abilitanti. Il presente Piano della Performance tiene conto inoltre dei contenuti della Relazione Previsionale e Programmatica 2020.*

L'ambizione è quella di essere una PA di eccellenza, di costituire un punto di riferimento a livello nazionale e di operare in una logica di alleanze con le altre PA presenti sui territori, in stretta sinergia con le associazioni rappresentanti le diverse categorie economiche.

Nel Piano gli obiettivi strategici sono stati declinati in obiettivi ope-

rativi, indicatori e target, in linea con la Relazione Previsionale e Programmatica, con le azioni in tema di trasparenza, integrità e prevenzione della corruzione, con il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio e con il PIRA (Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi di Bilancio).

LA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO MONZA BRIANZA LODI: MISSION

La **Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi** è un ente pubblico dotato di autonomia funzionale che, nell'ambito del territorio di competenza, assicura lo sviluppo del sistema imprenditoriale curandone gli interessi generali. A tale scopo, svolge funzioni di supporto e di promozione delle imprese e funzioni di carattere amministrativo. E' dotata di potestà statutaria, regolamentare, organizzativa e finanziaria.

La Camera di commercio dedica specifica attenzione alle funzioni relative:

- alla **pubblicità legale** connesse alla tenuta del Registro Imprese, del Repertorio economico amministrativo, di albi e ruoli nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa, anche attraverso la gestione del fascicolo informatico di impresa;
- al **sostegno della competitività delle imprese e del territorio** attraverso attività d'informazione economica, di assistenza tecnica per la creazione di imprese e start up e per la preparazione ai mercati internazionali, di valorizzazione del patrimonio culturale nonché di sviluppo e promozione del turismo, di orientamento al lavoro e alle professioni, di promozione della digitalizzazione e di miglioramento delle condizioni ambientali;
- alla **tutela del consumatore e della fede pubblica**, attraverso la vigilanza e il controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti, la verifica degli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale, la rilevazione dei prezzi e delle tariffe, il rilascio dei certificati di origine delle merci e dei documenti per l'esportazione, la risoluzione alternativa delle controversie.

(<https://www.milomb.camcom.it/mission>)

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi ha sede legale a Milano e sedi secondarie a Monza e a Lodi, oltre ad uffici distaccati a Legnano e Desio. Per l'espletamento delle proprie funzioni si avvale anche della collaborazione di un'azienda speciale e di società partecipate.

Riunisce tre territori differenti ma complementari: Milano, più orientata ai servizi, Monza, maggiormente votata all'industria, in particolare al settore del legno-arredo e della meccanica, e Lodi con il primato dell'agricoltura.



PRINCIPALI ATTIVITA'

Per dare contenuti operativi alla sussidiarietà orizzontale, l'ente imposterà **la propria azione** sul territorio utilizzando il metodo della concertazione e, collocandosi al centro di una rete di relazioni istituzionali, elabora strategie e definisce azioni di intervento per favorire lo sviluppo delle politiche di promozione delle imprese, nonché lo sviluppo e la tutela del mercato.

I rapporti di collaborazione attivati dall'ente coinvolgono non solo i soggetti del sistema camerale, ma anche soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, portando a termine iniziative già impostate, aggiungendo nuovi step evolutivi e ponendo in essere nuove azioni al fine di raggiungere l'obiettivo di **“contribuire allo sviluppo sostenibile e al funzionamento del sistema economico locale”**.

SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

Gestione del Registro delle imprese, albi ed elenchi
Gestione SUAP e fascicolo elettronico d'impresa

ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI

Orientamento al lavoro
Alternanza scuola-lavoro
Supporto incontro domanda-offerta di lavoro
Valorizzazione esperienze formative

INTERNAZIONALIZZAZIONE

Informazione, formazione, assistenza all'export
Servizi certificativi per l'export

DIGITALIZZAZIONE

Gestione Punti Impresa Digitale (network impresa 4.0)
Servizi connessi all'Agenda digitale nazionale ed europea

TUTELA E LEGALITÀ

Tutela delle legalità
Tutela della fede pubblica e del consumatore
Regolazione del mercato
Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità prodotti
Sanzioni amministrative
Registro nazionale dei protesti
Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi
Metrologia legale
Rilevazioni prezzi/tariffe
Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo
Tutela della proprietà industriale

TURISMO E CULTURA

Iniziative a sostegno del settore turistico e dei beni culturali

SVILUPPO D'IMPRESA E QUALIFICAZIONE AZIENDALE DEI PRODOTTI

Iniziative a sostegno dello sviluppo dell'impresa
Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni
Osservatori economici

AMBIENTE E SVILUPPO SOSTENIBILE

Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale
Iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile
Tenuta Albo gestori ambientali

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE: organi

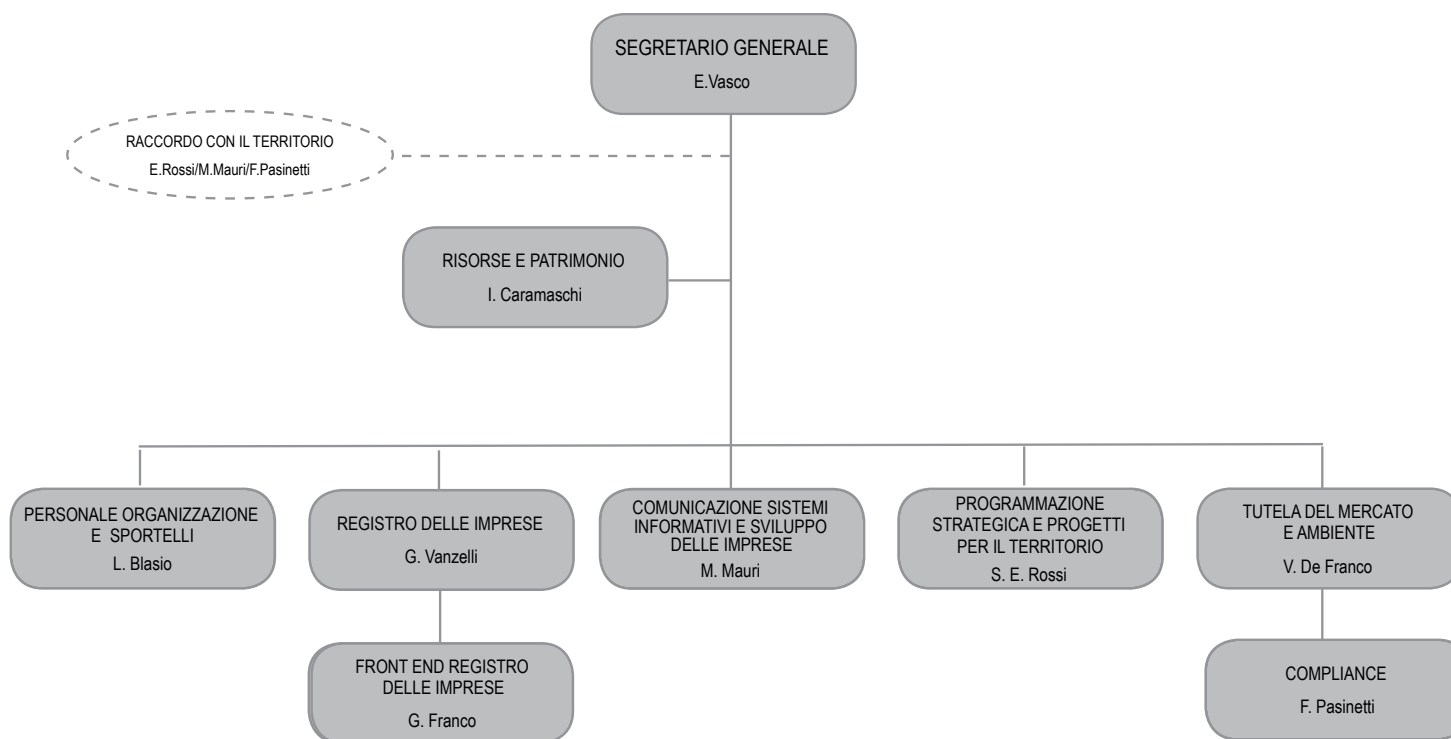
Ai sensi della L. 580/1993, sono organi della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi:

- il Consiglio, organo di indirizzo generale cui spetta la programmazione e l'approvazione dei bilanci e nel quale siedono i rappresentanti di tutti i settori di rilevante interesse per l'economia provinciale (designati dalle associazioni di categoria più rappresentative nel territorio) accanto a un rappresentante delle Associazioni a tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti, uno delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori ed uno in rappresentanza dei liberi professionisti designato dai Presidenti degli ordini professionali presso la Camera di commercio;
- la Giunta, organo esecutivo dell'ente, composta dal Presidente e da dieci membri eletti dal Consiglio camerale;
- il Presidente, che ha la rappresentanza legale, politica e istituzionale della Camera di commercio, del Consiglio e della Giunta;
- il Collegio dei Revisori dei Conti, organo preposto a collaborare con la Giunta e il Consiglio nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo. In particolare, vigila sulla regolarità contabile e finanziaria, relaziona sulla corrispondenza del conto consuntivo alle risultanze della gestione e certifica i risultati economici, patrimoniali e finanziari conseguiti.

L'ente si avvale, inoltre, dell'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), che coadiuva la Giunta nell'attività di valutazione e controllo strategico, nell'ambito del Ciclo della performance.

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE: struttura organizzativa

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi è articolata in Aree dirigenziali che sono a loro volta suddivise in unità organizzative.



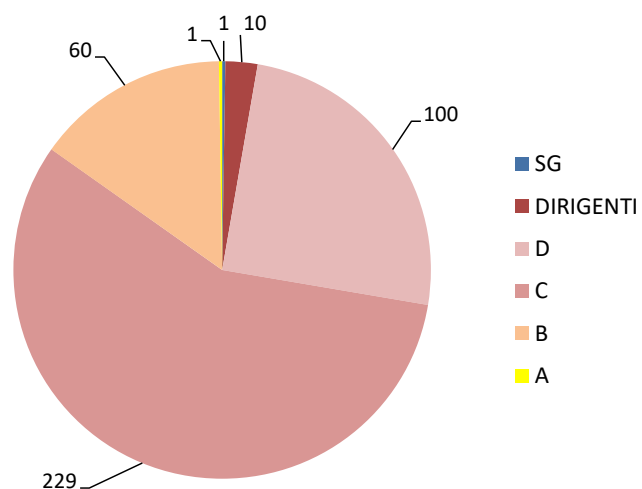
Per approfondimenti: www.milomb.camcom.it (sezione amministrazione trasparente - organizzazione - articolazione degli uffici)

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE: risorse umane

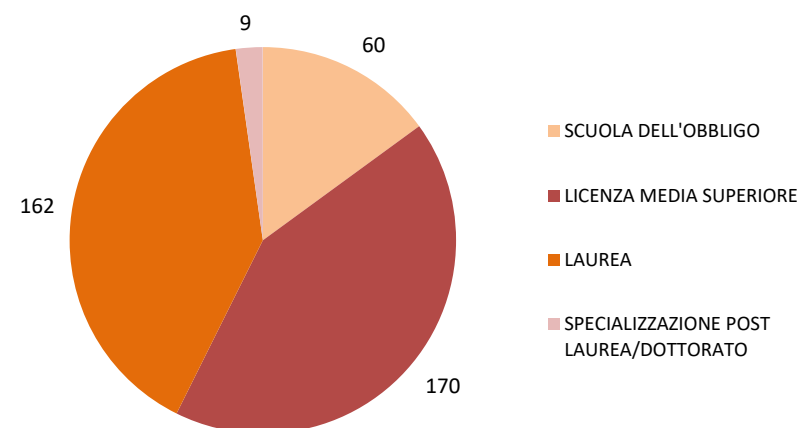
Fonte: Conto annuale (anno 2019, riferito al 2018)

QUALIFICA	DOTAZIONE ORGANICA	TEMPO PIENO (posti occupati)		PART TIME (posti occupati)		TOTALE PER GENERE (posti occupati)		TOT (posti occupati)
		U	D	U	D	U	D	
SEGRETARIO GENERALE	1	0	1	0	0	0	1	1
DIRIGENTI	10	5	5	0	0	5	5	10
D	123	36	54	1	9	37	63	100
C	255	67	115	6	41	73	156	229
B	61	18	37	1	4	19	41	60
A	3	1	0	0	0	1	0	1
	453	127	212	8	54	135	266	401

DIPENDENTI PER CATEGORIA



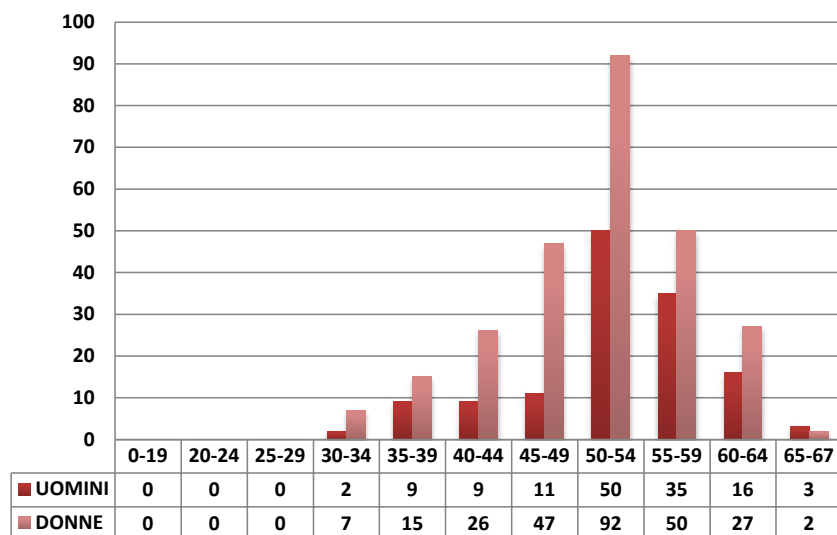
DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO



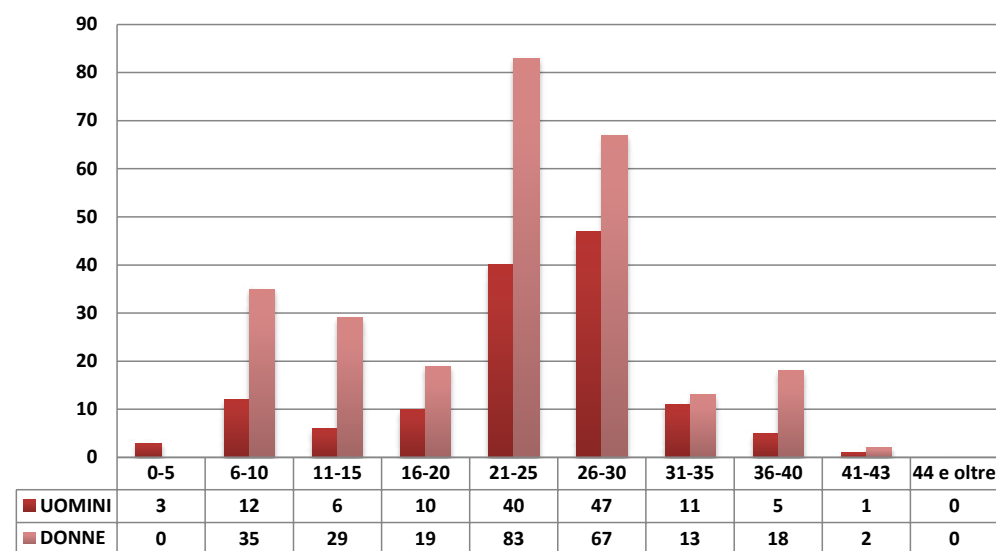
ORGANIZZAZIONE E PERSONALE: risorse umane

Fonte: Conto annuale (anno 2019, riferito al 2018)

DIPENDENTI PER FASCE D'ETA'



DIPENDENTI PER ANZIANITA' DI SERVIZIO



BILANCIO. LE RISORSE ECONOMICHE

CONTO ECONOMICO

Voci di oneri e proventi	Consuntivo 2017 (18/9 -31/12)	Consuntivo 2018	Preconsuntivo 2019	Budget 2020
Diritto annuale	20.374.311	71.650.242	67.401.359	54.747.910
Diritti di segreteria	7.584.959	30.736.428	31.254.727	31.323.573
Contributi, trasferimenti e altre entrate	1.533.326	4.071.653	3.739.389	3.165.720
Proventi da gestione di servizi	793.226	1.177.613	1.060.915	1.087.346
Variazioni delle rimanenze	- 53.277	96.066	-	-
Totale proventi correnti	30.232.546	107.732.001	103.456.390	90.324.549
Personale	3.758.882	20.605.840	19.661.873	19.712.638
Funzionamento	5.137.421	27.063.236	27.206.352	30.379.487
Interventi economici	2.649.936	27.646.417	27.232.942	21.762.836
Ammortamenti e accantonamenti	19.167.437	37.259.826	27.750.485	23.160.288
Totale oneri correnti	30.713.677	112.575.319	101.851.652	95.015.250
Risultato gestione corrente	- 481.131	- 4.843.318	1.604.738	- 4.690.700
Risultato gestione finanziaria	14.333	40.762	28.600	37.700
Risultato gestione straordinaria	1.151.199	5.829.339	3.164.662	1.500.000
Rettifiche attivo patrimoniale	- 37.417	686	-	-
Risultato economico della gestione	646.984	1.026.097	4.798.000	- 3.153.000

BILANCIO. LE RISORSE ECONOMICHE

STATO PATRIMONIALE

Attivo dello Stato patrimoniale		2017	Attivo dello Stato patrimoniale		2018
Immobilizzazioni immateriali		55.240,37	Immobilizzazioni immateriali		54.638,58
Immobilizzazioni materiali		61.248.528,26	Immobilizzazioni materiali		51.959.353,62
Immobilizzazioni finanziarie		141.981.119,91	Immobilizzazioni finanziarie		178.264.555,16
Immobilizzazioni totali		203.284.888,54	Immobilizzazioni totali		230.278.547,36
Rimanenze		141.201,38	Rimanenze		237.267,28
Crediti di funzionamento		15.781.509,39	Crediti di funzionamento		15.342.217,03
Disponibilità liquide		115.301.099,57	Disponibilità liquide		148.719.172,23
Totale attivo circolante		131.223.810,34	Totale attivo circolante		164.298.656,54
Ratei e risconti attivi		18.967,01	Ratei e risconti attivi		21.843,93
Totale attivo		334.527.665,89	Totale attivo		394.599.047,83

Passivo e Patrimonio netto		2017	Passivo e Patrimonio netto		2018
Debiti di finanziamento		1.987.856,16	Debiti di finanziamento		1.753.153,36
Trattamento di fine rapporto		22.420.657,04	Trattamento di fine rapporto		22.799.927,03
Debiti di funzionamento		37.948.735,73	Debiti di funzionamento		58.394.544,58
Fondo per rischi e oneri		15.516.932,49	Fondo per rischi e oneri		22.360.257,55
Ratei e risconti passivi		7.172.029,25	Ratei e risconti passivi		2.140.514,47
Totale passivo		85.046.210,67	Totale passivo		107.448.396,99
Avanzo patrimoniale		245.521.802,44	Avanzo patrimoniale		246.168.786,26
Riserva da partecipazioni		3.312.668,96	Riserva da partecipazioni		1.026.097,11
Risultato economico dell'esercizio		646.983,82	Risultato economico dell'esercizio		39.955.767,47
Patrimonio netto		249.481.455,22	Patrimonio netto		287.150.650,84

BILANCIO. LE RISORSE ECONOMICHE

INDICATORI DI SOSTENIBILITA' ECONOMICA, SOLIDITA' PATRIMONIALE E SALUTE FINANZIARIA

Indicatori di sostenibilità economica, solidità patrimoniale e salute finanziaria	tipo	2017	2018	media cluster camere grandi	valore segnalitico
Indice equilibrio strutturale	SE	23,7%	20,7%	11,7%	se negativo
Equilibrio economico al netto del Fondo di perequazione	SE	98,7%	102,7%	103,7%	se > 100%
Equilibrio economico della gestione corrente	SE	100,9%	104,5%	104,6%	se > 100%
Indice di struttura primario	SP	122,7%	124,7%	127,5%	se < 100%
Indice di Liquidità immediata	SF	215,9%	184,5%	184,1%	se < 100%
Margine di Struttura finanziaria	SF	245,4%	203,5%	215,2%	se < 100%
fonte: Pareto Unioncamere					

SOSTENIBILITA' ECONOMICA

Un sostanziale equilibrio economico della gestione corrente con valori degli indici attorno al 100% e un equilibrio strutturale con un indice pari al 20,7% dei proventi propri a disposizione per finanziare gli interventi promozionali e gli accantonamenti a fondo rischi e oneri.

SOLIDITA' PATRIMONIALE

Un indice di struttura primario (patrimonio netto/immobilizzazioni) maggiore del 100% derivante dall'ampia capacità dell'ente di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio.

SALUTE FINANZIARIA

Un margine di struttura finanziaria (attivo circolante/passività correnti) e un indice di liquidità immediata (liquidità immediata/ passività correnti) ampiamente maggiori del 100% che evidenziano l'ampia capacità dell'ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve.

Per approfondimenti: www.milomb.camcom.it (sezione amministrazione trasparente - bilanci)

ANALISI DEL CONTESTO

L'economia globale è in una fase di rallentamento generalizzato: le stime del Fondo Monetario Internazionale (FMI) hanno ridimensionato la crescita, che per il 2019, risulta pari +3%, valore che rappresenta il punto più basso dal 2010. Le previsioni per il 2020 indicano un lieve miglioramento della crescita globale al 3,4%, tuttavia tale recupero non ha una base geograficamente ampia e diffusa perché non deriva dalla ripresa delle economie maggiormente incidenti a livello globale. La ricchezza prodotta da Stati Uniti, Cina e Giappone è infatti stimata in ulteriore riduzione.

In relazione all'Italia, l'economia sta attraversando una fase di stallo e non emergono ancora dei segnali di una ripresa significativa: l'azzeramento della dinamica del PIL nel biennio 2019-2020 è confermata dal Fondo Monetario Internazionale e dalla Commissione europea. In tale contesto si prevede una dinamica ancora in calo dei consumi per poi riprendere lievemente (+0,5%), mentre per gli investimenti si stima un significativo ridimensionamento ascrivibile in larga parte alla voce dei macchinari e attrezzature (+3% nel 2019 e +1,7% nel 2020).

Il mercato del lavoro mostra dei segnali di resilienza malgrado il contesto di stagnazione: nel 2019 le previsioni indicano ancora degli spazi di riduzione del tasso di disoccupazione (10% contro il 10,6% del 2018) e di aumento dell'occupazione (+0,6%), segnali che si esauriranno nel corso del 2020 quando il tasso di disoccupazione si ancorerà all'anno precedente e l'occupazione aumenterà in misura molto contenuta (+0,1%).

Il quadro di rallentamento globale e di stagnazione a livello nazionale si è riflesso in ambito territoriale con una rilevante perdita di slancio dei sistemi locali dell'economia maggiormente integrati nelle filiere internazionali come l'area di Milano, Monza Brianza e Lodi.



In termini di ricchezza prodotta (valore aggiunto), nell'area vasta di Milano, Monza Brianza, Lodi emerge una significativa decelerazione della dinamica nel 2019 (+0,5%) rispetto al 2018 (+1,1%), con un sostanziale dimezzamento del ritmo di crescita, dinamica simile alla Lombardia (+0,5%) e che costituisce per entrambe le aree territoriali il punto più basso del triennio 2017-2019. Il quadro macroeconomico è stimato in ripresa contenuta nel 2020, sia nell'area di Milano, Monza Brianza, Lodi (+0,8%) che in Lombardia (+0,7%).

In relazione ai contributi dei settori economici alla dinamica del valore aggiunto, si palesa nel territorio di competenza camerale nel 2019 una dinamica modesta sia per l'agricoltura (+0,2%) che per l'industria (+0,4%) e i servizi (+0,5%). La ripresa è stimata per il 2020 ad un tasso contenuto (+0,8%) e sarà trainata dalle attività terziarie (+0,8%) mentre l'industria registrerà un appiattimento sui valori del precedente

anno (+0,4%) analogamente al settore primario (+0,2%).

In relazione alla produzione industriale, nei primi nove mesi del 2019 si è osservato rispetto allo scorso anno un incremento sia nell'area di Milano (+1,6%), dove anche gli altri indicatori congiunturali mostrano un andamento positivo, sia nel territorio di Lodi (+3,4%), mentre si conferma il quadro negativo complessivo della manifattura di Monza e Brianza dove si riscontra una flessione della produzione (-1,1%) e un arretramento di ampia portata sia del fatturato che degli ordini.

Il rallentamento economico si è riflesso anche nei servizi. Nel territorio dell'area metropolitana milanese il fatturato del terziario è aumentato in misura contenuta rispetto allo scorso anno: nei primi nove mesi del 2019 l'incremento registrato (+1,7%) è significativamente inferiore all'analogo periodo del 2018 (+2,6%).

Per quanto concerne l'export dei territori inclusi nell'area di Milano, Monza e Brianza e Lodi si registra nei primi nove mesi del 2019 un aumento complessivo (+2,9%) che ha tratto impulso principalmente dalla crescita robusta delle esportazioni della provincia di Milano (+4,7%), che rappresenta il 78% circa del totale export dell'area, e in secondo luogo dall'aumento registrato dall'area di Lodi (+3,4%). Tali trend hanno consentito di compensare la rilevante flessione delle esportazioni dell'area di Monza e Brianza (-5,8%).





PA SEMPLICE E DIGITALE

Essere una PA semplice e digitale significa, per la Camera di commercio, curare innanzitutto la massima qualità e l'efficienza dell'ecosistema digitale costituito dall'interazione di Registro Imprese, Suap, Fascicolo Digitale e Cassetto dell'Imprenditore,

che peraltro vanno a formare la base di dati che consente all'Ente di affermarsi anche come hub informativo del sistema economico.

A questo si affianca il monitoraggio delle criticità normative e procedurali che ostacolano un'azione amministrativa snella e vicina alle imprese. Tutto ciò viene completato dall'attenzione al contatto diretto con l'utente, valorizzando l'accoglienza offerta dai saloni anagrafici.

IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI

Le politiche camerali per la competitività del sistema economico si declinano lungo tre principali direttrici: supporto all'innovazione, accesso al credito e internazionalizzazione.

In questi solchi si inseriscono le azioni finalizzate ad aiutare le imprese a fare il salto tecnologico 4.0 (attraverso bandi di contributo, servizi di informazione specialistica e progetti per la sperimentazione delle nuove soluzioni ICT), così come le misure di accompagnamento all'utilizzo dei prodotti di finanza complementare e finTech, fino alle iniziative dedicate all'export digitale e all'attrazione di nuovi investimenti sul territorio.



ECOSISTEMA SOSTENIBILE

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi considera "sostenibile" l'impresa in equilibrio con l'ambiente e, al tempo stesso, virtuosa e rispettosa delle regole.

Per questo essa promuove una serie di misure che contribuiscono al buon funzionamento del mercato (diffondere la cultura preventiva dell'autoregolazione; vigilare sulla sicurezza dei prodotti, l'efficienza energetica e gli strumenti di misura, ostacolare la contraffazione e rilevare i prezzi). Inoltre, a valle della catena delle relazioni, quando il contenzioso non si può evitare, l'Ente supporta gli attori economici, promuovendo la risoluzione delle controversie alternativa al tribunale ordinario. Infine, promuove lo sviluppo di una crescita economica circolare e rispettosa delle regole ambientali.

TERRITORIO ATTRATTIVO

L'impegno della Camera di commercio nell'incrementare l'attrattività del territorio si declina in una serie di politiche che interessano tanto il versante della ricettività quanto gli ambiti della vivacità culturale e dello sviluppo urbano.

Nel concreto, le linee di azione spaziano dall'aggregazione e promozione dell'offerta turistica ai servizi di formazione e assistenza specialistica degli operatori, dal sostegno alle realtà culturali di eccellenza allo sviluppo delle infrastrutture digitali, fino alle iniziative di contaminazione tra la sfera della creatività e il mondo della produzione e ai progetti di valorizzazione delle filiere e delle vocazioni economiche dei territori, senza trascurare la proposta di nuovi modelli di governance multi-attore e multi-livello.

GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO

La Camera di commercio si propone di sostenere l'imprenditorialità in tutte le sue declinazioni, dal primo incontro dei giovani con il mondo del lavoro, attraverso i progetti di alternanza scuola-lavoro, alle iniziative a sostegno del sistema universitario metropolitano, fino alla valorizzazione delle startup per promuovere lo sviluppo economico attraverso le energie e il talento delle giovani generazioni.

I nuovi compiti attribuiti alla Camera in materia di alternanza si affiancano ai servizi di assistenza rivolti alle nuove imprese e alle iniziative di networking con altri enti.



FATTORI ABILITANTI

Le componenti strumentali necessarie alla piena efficienza ed efficacia organizzativa sono state individuate nel rinnovamento del sistema di monitoraggio interno ed esterno dei risultati, nell'implementazione delle dotazioni digitali, nello sviluppo delle risorse umane e del sistema di comunicazione.

Ciò verrà attuato attraverso l'adozione di un nuovo set di KPI, la predisposizione di un piano di assunzioni e di formazione continua del personale, la completa digitalizzazione dei processi e la strutturazione di un'offerta di informazione profilata sui bisogni dell'utente.

PA SEMPLICE E DIGITALE

ECOSISTEMA DIGITALE: migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti

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

ANALISI EVOLUTA DEL DATO: offrire all'utente nuove modalità di fruizione dei dati e strumenti innovativi di data visualisation

I SALONI ANAGRAFICI DEL FUTURO: valorizzare il rapporto diretto con gli utenti e migliorare l'accesso ai servizi

DEMATERIALIZZAZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: consentire una gestione dinamica, sicura e sostenibile dei flussi documentali, attraverso strumenti che dematerializzino la documentazione cartacea lungo tutta la filiera

ECOSISTEMA SOSTENIBILE

ECONOMIA CIRCOLARE: semplificare il rapporto fra cittadini - imprese - P.A. in materia ambientale

VIGILANZA E CONTROLLO: rafforzare la fiducia nel mercato potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei lavoratori e la leale concorrenza degli operatori

MONITORAGGIO DELLA TRASPARENZA DEL MERCATO: favorire la trasparenza e la sostenibilità ambientale del mercato

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR): promuovere l'utilizzo della mediazione in campo ambientale - Garantire la prosecuzione dell'attività arbitrale camerale su tutto il territorio nazionale

TERRITORIO ATTRATTIVO

TURISMO: incrementare l'attrattività l'integrazione turistica dei territori

SVILUPPO URBANO: promuovere la conoscenza presso gli stakeholders dei principali processi di trasformazione che interessano la regione urbana

IMPRESE SOLIDE, INNOVATIVE, INTERNAZIONALI

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

CREDITO: promuovere la diversificazione e l'ampliamento degli strumenti finanziari per l'impresa

INTERNAZIONALIZZAZIONE: favorire l'internazionalizzazione delle imprese

GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO

GIOVANI STUDENTI: rappresentare un punto di incontro tra le esigenze del mondo della scuola e quelle delle imprese

GIOVANI IMPRENDITORI: pianificazione di nuovi servizi custom made per start up e aspiranti imprenditori - abilitare la creazione di un hub di riferimento per le start up nel campo innovazione e impresa 4.0 - sostenere le giovani imprese dall'idea imprenditoriale alla fase di consolidamento

FATTORI ABILITANTI

KPI, MONITORING e CUSTOMER SATISFACTION: promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali

STRUMENTI DIGITALI: promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali

RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA: formare il personale su temi di rilevanza strategica

CRM & COMUNICAZIONE: comunicare gli elementi di novità favorendo l'engagement - favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE: restauro e riqualificazione delle sedi Orsole, Turati e Giureconsulti

OBIETTIVO OPERATIVO**ECOSISTEMA DIGITALE:** migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
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%	>=95%	>=95%	Registro delle Imprese, Front end Registro delle Imprese
1.1.2 PIRA	Riduzione tempo medio pratiche RI	efficienza	(Tempo medio anno t - tempo medio anno t-1) / Tempo medio anno t-1	-3%	-3%	-3%	Registro delle Imprese, Front end Registro delle Imprese
1.1.3 PIRA	Riduzione n. sospesi RI e AA giacenti	efficienza	(N. sospesi RI e AA giacenti anno t - N. sospesi RI e AA giacenti anno t-1) / N. sospesi RI e AA giacenti anno t-1	-3%	-3%	-3%	Registro delle Imprese, Front end Registro delle Imprese

OBIETTIVO OPERATIVO**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

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
1.2.1 PIRA	N. imprese che utilizzano il servizio SUAP associato Camera	risultato	$n \geq x$	11.000	15.000	18.000	Programmazione strategica e progetti per il territorio
1.2.2	N. nuovi comuni che aderiscono al servizio SUAP associato Camera	risultato	$n \geq x$	Almeno 2	Almeno 2	Almeno 2	Programmazione strategica e progetti per il territorio

OBIETTIVO OPERATIVO**ANALISI EVOLUTA DEL DATO:** offrire all'utente nuove modalità di fruizione dei dati e strumenti innovativi di data visualisation

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
1.3.1 PIRA	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	risultato	data	Entro 30.09	—	—	Programmazione strategica e progetti per il territorio Infocamere

OBIETTIVO OPERATIVO

I SALONI ANAGRAFICI DEL FUTURO: valorizzare il rapporto diretto con gli utenti e migliorare l'accesso ai servizi

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
1.4.1 PIRA	% istanze on line rispetto al totale delle istanze presentate (C.O., Certificati e visure, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri digitali)	risultato	N. istanze on line/N. istanza totali	40%	30%	35%	Personale organizzazione e sportelli
1.4.2 PIRA	Realizzazione nuovo salone anagrafico via Meravigli	risultato	Data	Consegna cantiere a impresa ag-giudicataria lavori entro 31/10	sì	-	Tutte le Aree
1.4.3	N. nuove adesioni alla piattaforma Impresa.italia.it (Cassetto digitale)	risultato	n≥x	30.000	30.000	30.000	Personale organizzazione e sportelli
1.4.4	N. di nuovi rilasci SPID	risultato	n≥x	3.000	3.000	3.000	Personale organizzazione e sportelli

OBIETTIVO OPERATIVO**VIGILANZA E CONTROLLO:** rafforzare la fiducia nel mercato, potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei consumatori e la leale concorrenza tra gli operatori

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
2.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati alla tutela del mercato e ambiente	efficacia	Valore contabilizzato anno t / Valore di budget anno t	>=95%	>=95%	>=95%	Tutela del mercato e ambiente
2.1.2	Vigilanza dei prodotti acquistati on line	risultato	sì/no	sì avvio procedura	—	—	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	3	Tutela del mercato e ambiente

OBIETTIVO OPERATIVO**MONITORAGGIO DELLA TRASPARENZA DEL MERCATO:** favorire la trasparenza e la sostenibilità ambientale del mercato

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
2.2.1	Rilevazione dei prezzi dei prodotti per l'economia circolare	risultato	sì/no	sì almeno 40 prodotti	—	—	Programmazione strategica e progetti per il territorio Infocamere

OBIETTIVO OPERATIVO**ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR):** promuovere l'utilizzo della mediazione in campo ambientale - garantire la prosecuzione dell'attività arbitrale camerale su tutto il territorio nazionale

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
2.3.1 PIRA	N. procedimenti di mediazione gestiti in campo ambientale	risultato	n≥x	12	14	15	Camera Arbitrale
2.3.2 PIRA	N. di accordi con le altre CCIAA per mediazioni - arbitrati - OCC o convenzioni con corporate	risultato	n≥x	2	2	2	Camera Arbitrale

OBIETTIVO OPERATIVO**ECONOMIA CIRCOLARE:** semplificare il rapporto fra cittadini / imprese / P.A. in materia ambientale - supportare cambiamenti evolutivi delle PMI verso modelli di economia circolare

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
2.4.1	N. proposte di modifica normativa in campo ambientale da sottoporre a organi competenti	risultato	n≥x	3	4	—	Camera Arbitrale
2.4.2	Studio e realizzazione di iniziative concrete rivolte alle imprese e finalizzate ad agevolare l'introduzione nei processi aziendali di nuove tecnologie a basso impatto ambientale o in un'ottica green	risultato	n≥x	Almeno 2	Almeno 2	Almeno 2	Tutela del mercato e ambiente Camera Arbitrale Innovhub

OBIETTIVO OPERATIVO

INNOVAZIONE: sostenere le imprese che innovano e generano impatti sociali positivi - Diffondere le conoscenze e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
3.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'innovazione (al netto dei progetti +20%)	efficiacia	Valore contabilizzato anno t / Valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.1.2 PIRA	Incremento percentuale di nuove imprese beneficiarie di bandi nell'ambito dell'innovazione	efficiacia	(n. nuove imprese ed aspiranti imprenditori anno t - n. nuove imprese ed aspiranti imprenditori anno t-1) / n. imprese ed aspiranti imprenditori anno t-1	+20%	+20%	+20%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.1.3	N. di imprese coinvolte nelle attività di Assessment (self e guidato) della maturità digitale	risultato	n≥x	500	500	500	Innovhub SSI
3.1.4	Pianificazione dei progetti esecutivi PID entro il 31.03 e realizzazione entro il 31.12	risultato	sì/no	sì	sì	sì	Programmazione strategica e progetti per il territorio

OBIETTIVO OPERATIVO

CREDITO: promuovere la diversificazione e l'ampliamento degli strumenti finanziari per l'impresa

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
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%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese

OBIETTIVO OPERATIVO

INTERNAZIONALIZZAZIONE: favorire l'internazionalizzazione delle imprese

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
3.3.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'internazionalizzazione (al netto dei progetti +20%)	efficiacia	Valore contabilizzato anno t / Valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.3.2 PIRA	Incremento percentuale del n. di imprese assistite nelle diverse fasi di approccio ai mercati esteri	efficiacia	n. nuove imprese assistite anno t / stock imprese assistite dalla nuova Camera	10%	10%	10%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese Promos Italia
3.3.3	Pianificazione dei progetti esecutivi in tema di internazionalizzazione entro il 31.03 e realizzazione entro il 31.12	risultato	sì/no	sì	sì	sì	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese Promos Italia

OBIETTIVO OPERATIVO**TURISMO:** incrementare l'attrattività e l'integrazione turistica dei territori

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
4.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati al turismo e al marketing territoriale (al netto dei progetti +20%)	efficacia	valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	>=90	>=90	<=90	Programmazione strategica e progetti per il territorio
4.1.2	Pianificazione dei progetti esecutivi Turismo entro il 31.03 e realizzazione entro il 31/12	risultato	sì/no	sì	sì	sì	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	180	260	350	Programmazione strategica e progetti per il territorio Promos Italia
4.1.4	Realizzazione di iniziative turistiche per Milano Monza Brianza e Lodi	risultato	sì/no	sì	sì	sì	Programmazione strategica e progetti per il territorio

OBIETTIVO OPERATIVO**SVILUPPO URBANO:** promuovere la conoscenza presso gli stakeholders dei principali processi di trasformazione che interessano la regione urbana

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
4.2.1	N. approfondimenti realizzati dal tavolo di lavoro Milano 2030	risultato	n>=x	2	2	2	Programmazione strategica e progetti per il territorio

OBIETTIVO OPERATIVO**GIOVANI STUDENTI:** rappresentare un punto di incontro tra le esigenze del mondo della scuola e quelle delle imprese

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
5.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'alternanza e all'orientamento delle professioni	efficacia	valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
5.1.2	N. incontri con imprese/scuole	risultato	n>=x	6	8	8	AS Formaper
5.1.2	N. accessi alla piattaforma digitale dell'alternanza scuola lavoro	risultato	n>=x	30.000	12.000	12.000	AS Formaper

OBIETTIVO OPERATIVO**GIOVANI IMPRENDITORI:** sostenere le giovani imprese dall'idea imprenditoriale alla fase di consolidamento

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
5.2.1 PIRA	Incremento % di start up innovative	efficacia	(n. start up costituite anno t - n. start up costituite anno t-1)/start up costituite anno t-1	5%	5%	5%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
5.2.2	N. iniziative realizzate a favore delle start up	risultato	n>=x	4	4	4	Programmazione strategica e progetti per il territorio

OBIETTIVO OPERATIVO**KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION:** monitorare l'efficacia, l'efficienza e la compliance dei processi

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
6.1.1	Indice di tempestività dei pagamenti (DPCM 22/09/2014)	efficiacia	Sommatoria gg compresi tra data pagamento e data scadenza fattura * importo fattura, rapportata alla sommatoria degli importi pagati nell'anno t	<=-6	<=-6	<=-6	Tutte le aree
6.1.2 PPCT	N. audit/azioni di monitoraggio realizzati per verificare la compliance a normativa e procedure in materia di privacy, anticorruzione e trasparenza e il rispetto degli impegni previsti dal PPCT	risultato	n>=x	2	2	2	Qualità e audit interno Compliance
6.1.3 PPCT	Definizione di un modello di raccolta ed elaborazione dati per la gestione del rischio riciclaggio	risultato	sì/no	sì Modello e piattaforma	sì Messa a regime	-	Compliance
6.1.4 PIRA	N. indagini di customer realizzate	risultato	n=x	2	2	2	Qualità e audit interno
6.1.5	Rapporto tra interventi economici, al netto dei progetti +20%, su oneri correnti al netto di ammortamenti e accantonamenti	risultato	Interventi economici/ oneri correnti (al netto di accantonamenti e ammortamenti)	>=30%	>=30%	>=30%	Tutte le aree
6.1.6	Consumi energia elettrica, gas e carta ¹	risultato	n<=x	<= dato 2019	<= dato 2020	<= dato 2021	Tutte le aree

OBIETTIVO OPERATIVO**STRUMENTI DIGITALI:** promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
6.2.1 PPCT	Grado di realizzazione delle misure previste dal PPCT in tema di ottimizzazione del processo di digitalizzazione ²	risultato	n>=x	100%	100%	-	Tutte le aree

¹ Esclusi i consumi di carta degli sportelli. Dati 2019: 1.886.587 kwh; 220.430 smc; n. 4.606 risme² Per il dettaglio delle misure si rimanda al Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza

OBIETTIVO OPERATIVO**RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA:** formare il personale su temi di rilevanza strategica

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
6.3.1 PPCT	Grado di realizzazione delle misure previste dal PPCT in tema di prevenzione obbligatoria ³	risultato	n>=x	100%	100%	100%	Tutte le strutture
6.3.2	Percentuale di dipendenti formati su soft skills	efficacia	n. dipendenti che partecipano a iniziative formative su soft skills/n. dipendenti totali	15%	15%	15%	Personale organizzazione e sportelli
6.3.3 PIRA	Percentuale di dipendenti che partecipano a percorsi formativi su tecnologie digitali	efficacia	n. dipendenti che partecipano a iniziative formative su tecnologie digitali/n. dipendenti totali	15%	15%	15%	Personale organizzazione e sportelli

OBIETTIVO OPERATIVO**CRM & COMUNICAZIONE:** comunicare gli elementi di novità favorendo l'engagement - favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
6.4.1	Percentuale di incremento del n. di accessi al portale	efficacia	(n. accessi anno t- n. accessi anno t-1)/n. accessi anno t-1	+10%	+10%	+10%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
6.4.2 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	+10%	+10%	+10%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
6.4.3 PIRA	Introduzione di un sistema di customer relationship management	risultato	sì/no	sì affidamento	sì messa a regime	-	Tutte le aree Parcam

OBIETTIVO OPERATIVO**VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE:** restauro e riqualificazione di Palazzo Turati, Palazzo Giureconsulti e della sede di via delle Orsole

INDICATORE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	2020	2021	2022	CENTRO RESPONSABILITÀ
6.5.1 PIRA	Ristutturazione palazzo di via delle Orsole	risultato	sì/no	sì Rispetto programma attività	sì Rispetto programma attività	sì Trasloco uffici	Risorse e patrimonio
6.5.2 PIRA	Ristutturazione palazzo Giureconsulti	risultato	sì/no	sì Rispetto programma attività	sì Rispetto programma attività	-	Risorse e patrimonio Parcam

³ Per il dettaglio delle misure si rimanda al Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza

PRINCIPALI INDICATORI DI GENERE

	Anno 2018
% DIRIGENTI DONNE	55%
% DONNE RISPETTO AL TOTALE DEL PERSONALE	66%
% PERSONALE FEMMINILE ASSUNTO A TEMPO INDETERMINATO	100%
ETA' MEDIA DEL PERSONALE FEMMINILE	50,28
ETA' MEDIA DEL PERSONALE MASCHILE	51,97
% DI PERSONALE FEMMINILE LAUREATO RISPETTO AL TOTALE DEL PERSONALE FEMMINILE	42%
% DI PERSONALE MASCHILE LAUREATO RISPETTO AL TOTALE DEL PERSONALE MASCHILE	45%

Per ulteriori informazioni si rimanda al Piano delle azioni positive allegato al presente documento



OBIETTIVI DIRIGENZIALI ANNO 2020

AREA COMUNICAZIONE SISTEMI INFORMATIVI E SVILUPPO DELLE IMPRESE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	IMPRESE 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 implicazioni e degli effetti dell'emergenza Covid-19 sul tessuto economico locale	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
		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 31/10/2020
		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
			3.1.	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
		3. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e promozionali	3.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì

AREA PERSONALE ORGANIZZAZIONE E SPORTELLI	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 l'accesso ai servizi	1.1	% istanze on line rispetto al totale delle istanze presentate (C.O., Certificati e visure, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri digitali)	Almeno 40%
			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	Attivazione servizi su appuntamento (proprietà intellettuale, carnet ATA, certificati RI urgenti, carte tachigrafiche, vidimazione libri e protesti e ruoli)	Entro 31/12/2020
			1.4	Avvio dell'attività di rilascio delle identità SPID c/o Comune di Milano ¹	Entro 31/12/2020
	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. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali	5.1	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
			5.2	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 31/12/2020

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	1.1	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 una iniziativa rivolta alle Start-up, in collaborazione con il Politecnico di Milano, a sostegno dello sviluppo di soluzioni innovative e nuove tecnologie	Entro 31/12/2020
	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	4.1	N. nuovi comuni che aderiscono al servizio SUAP associato Camera	Almeno 2
			4.2	N. imprese che utilizzano il servizio SUAP associato Camera	11.000
	FATTORI ABILITANTI	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 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
		6. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e integrazione dei processi organizzativi e promozionali	6.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: percentuale attività svolte	100%
			6.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max 5%)	sì
	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

AREA RISORSE E PATRIMONIO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2020
	FATTORI ABILITANTI	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	Salone anagrafico - Consegna del cantiere all'impresa aggiudicataria dei lavori	Entro 31/10/2020
		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 partecipate 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. WELFARE: Migliorare il benessere organizzativo attraverso la realizzazione di azioni elaborate sulla base dei risultati dell'indagine di clima 2019	4.1	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
	FATTORI ABILITANTI	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
		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 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