

**RELAZIONE
PERFORMANCE
E RISULTATI 2018**

GUIDA ALLA LETTURA	3
CHI SIAMO	4
COSA FACCIAMO	5
COME OPERIAMO	5
IL SISTEMA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	6
LO SCENARIO ECONOMICO	7
L'ALBERO DELLA PERFORMANCE	10
COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE	11
REGOLAZIONE DEI MERCATI	21
COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO	28
SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE	32

GUIDA ALLA LETTURA

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

Il documento in oggetto è frutto dell'integrazione della Relazione sulla performance e del Rapporto sui risultati, che rendiconta i valori a consuntivo del Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA) e gli eventuali scostamenti (come previsto dal DPCM del 18/9/2012 e successivo art. 5 del DM del 27/3/2013). Per tale ragione questo documento costituisce un allegato del bilancio camerale e segue l'articolazione per missioni e programmi che per le Camere di Commercio sono: 1) Competitività e sviluppo delle imprese; 2) Regolazione dei mercati; 3) Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo; 4) Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche. La lettura integrata è favorita dall'Albero della performance, una mappa logica che rappresenta in modo sintetico i legami tra mandato istituzionale e missioni, esplicitando in forma grafica la coerenza dell'intero disegno della performance e dei risultati dell'amministrazione.

I capitoli dedicati alle missioni si aprono con una mappa di maggiore dettaglio che riporta gli obiettivi strategici collegati.

Il commento è accompagnato dalle tabelle di performance, che ren-

dicono sinteticamente i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi operativi e ai relativi set di indicatori per il 2018 dal Piano triennale della performance e dal PIRA.

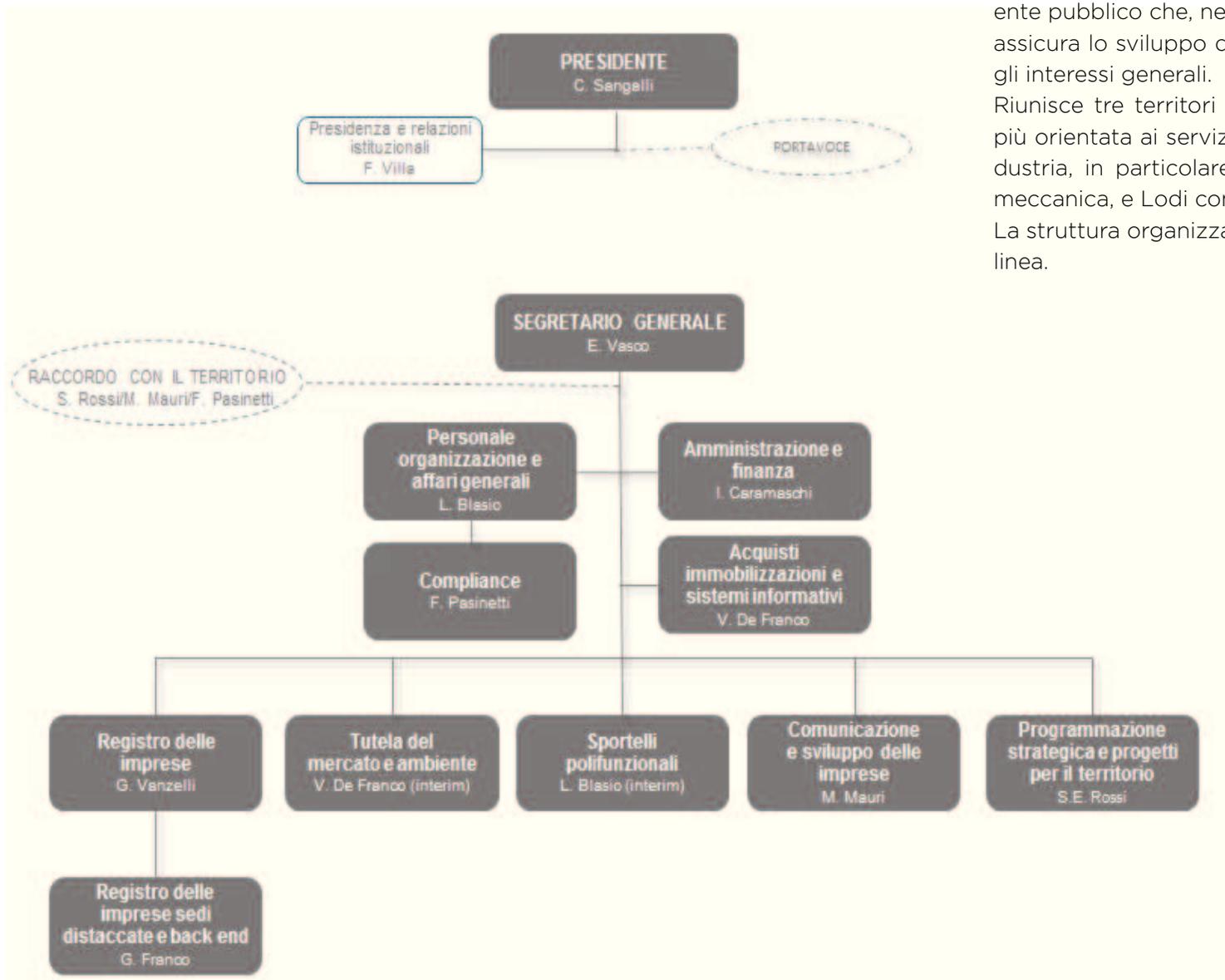
La rappresentazione dei fatti e dei risultati che hanno caratterizzato il 2018 è stata realizzata seguendo un approccio quali-quantitativo e utilizzando le informazioni provenienti dai diversi strumenti di monitoraggio disponibili, quali, ad esempio, banche dati, report della qualità, relazioni per la valutazione dei dirigenti e relazioni di accompagnamento al bilancio consuntivo delle Aziende speciali e di Aziende partecipate.

I TRATTI DEL 2018

La presente Relazione si riferisce all'anno 2018, il primo della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi durante il quale il nuovo Ente ha compiuto un percorso mirato a definire e consolidare la propria identità e il proprio agire, cercando di lavorare in una logica unitaria e valorizzando le specificità distrettuali delle tre aree. Le principali linee di intervento riguardano essenzialmente l'implementazione dei progetti strategici definiti per accedere alle risorse aggiuntive e la prosecuzione delle linee di intervento già esistenti che disponevano già di un buon potenziale in termini di creazione di valore aggiunto per l'utenza.



CHI SIAMO



La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi è un ente pubblico che, nell'ambito del territorio di competenza, assicura lo sviluppo del sistema imprenditoriale curandone gli interessi generali.

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.

La struttura organizzativa si articola in 3 Aree di staff e 6 di linea.

COSA FACCIAMO

SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

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

TUTELA E LEGALITÀ

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

DIGITALIZZAZIONE

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

ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI

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

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

INTERNAZIONALIZZAZIONE

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

AMBIENTE E SVILUPPO SOSTENIBILE

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

TURISMO E CULTURA

Iniziative a sostegno del settore turistico e dei beni culturali

COME OPERIAMO

La Camera di commercio ispira la propria azione al principio di sussidiarietà.

Per dare contenuti operativi alla sussidiarietà orizzontale, l'Ente imposta 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, sviluppo e 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 di riferimento.



IL SISTEMA DELLA CAMERA DI COMMERCIO

L'Ente ha sede legale a Milano ed eroga i propri servizi anche nelle sedi secondarie di Monza e Lodi, oltre che negli uffici distaccati di Legnano e di Desio.

Le sedi della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi	
Milano (sede legale)	Via Meravigli, 9/b
Monza	Piazza Cambiaghi, 9
Lodi	Via Haussmann, 11/15
Legnano	Via XX Settembre, 30
Desio	Via Monsignor Cattaneo, 7

Inoltre, per l'espletamento delle proprie funzioni, la Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi, si avvale della collaborazione di un'Azienda Speciale e partecipa a una serie di società. (Per l'elenco completo delle società partecipate, si rimanda al sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE - ENTI CONTROLLATI del sito istituzionale).

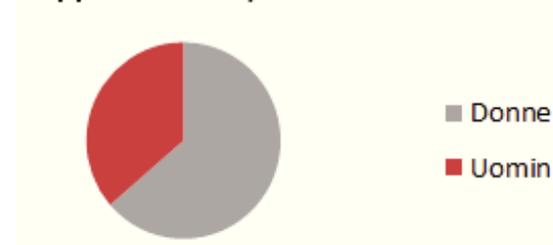
IL PERSONALE

Il numero di dipendenti della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi al 31 dicembre 2018, risulta pari a 400 unità, suddivise come indicato nella seguente tabella:

Dotazione organica al 1 gennaio 2019		
Categoria	Dotazione per categoria	Posti occupati
Dirigenti	11	11
Categoria D3	10	9
Categoria D1	103	91
Categoria C	255	228
Categoria B3	10	10
Categoria B1	51	50
Categoria A	3	1
TOTALE	443	400

Si riportano alcuni grafici relativi al personale in servizio:

Rapporto donne/uomini al 1.1.2019



Rapporto full-time / part-time al 1.1.2019



LO SCENARIO ECONOMICO¹

La dinamica dell'economia mondiale è proseguita nel suo trend di crescita anche nel 2018, raggiungendo il suo punto di massima espansione ciclica, tuttavia si sono ormai consolidati diversi segnali di cambio di passo nel corso del 2019 e in tal senso concordano le stime e le proiezioni elaborate dal Fondo Monetario Internazionale e dall'OCSE.

L'outlook di gennaio 2019 del Fondo Monetario ha stimato un incremento nel 2018 della ricchezza globale del 3,7%, tuttavia le previsioni per il 2019 mostrano una decelerazione significativa del ciclo economico (+3,5%), mentre le stime OCSE di febbraio 2019 sono orientate verso una decrescita più accentuata (+3,3%). Su tale andamento insiste una netta divaricazione prospettica tra le economie avanzate, in sensibile arretramento (da +2,3% a +2% nel 2019), e quelle emergenti, ancora in fase espansiva se consideriamo le proiezioni per il biennio 2018-2019 (+4,6% e +4,5% rispettivamente).

Il rallentamento ciclico riflette sia la maggiore incertezza riguardo agli esiti della guerra tariffaria tra Stati Uniti e Cina sia la tendenza calante della produzione manifatturiera globale, elementi che hanno contribuito a indebolire il commercio mondiale e che si sono riflessi nell'Eurozona in una decelerazione più pronunciata dell'attività economica per il biennio 2018-2019 (da +1,8% a +1,6% nel 2019).

Il motore della crescita si colloca quindi nell'ambito dei paesi emergenti e in via di sviluppo, dove, nonostante la fase di rallentamento, il driver principale è ancora la Cina (+6,6% nel 2018 e +6,2% nel 2019). Relativamente all'Italia il 2018 si è chiuso con un aumento del PIL inferiore alle stime e pari a +0,9% sul quale ha inciso sia il netto calo dei consumi (da +1,1% a +0,5%) sia il rallentamento degli investimenti (da

+4,4% a +3,2%) in un contesto di significativo ridimensionamento dell'export di beni e servizi cresciuto dell'1,9% contro il 5,9% del 2017. Le previsioni formulate dagli organismi internazionali (Fondo Monetario Internazionale, Commissione Europea, OCSE), dalla Banca d'Italia e dai centri di ricerca nazionali (Ref Ricerche e Prometeia) hanno rivisto sensibilmente al ribasso le stime di crescita per il 2019. In particolare, le previsioni di febbraio 2019 della Commissione Europea e di Ref Ricerche valutano per l'Italia un aumento della ricchezza nazionale limitato a pochi decimi di punto (+0,2%), mentre le stime di fonte OCSE sono più pessimiste e indicano una contrazione (-0,2%) ascrivibile ad un peggioramento della fase di rallentamento ciclico determinata dalla debolezza della domanda nazionale (+0,7%) e all'ulteriore decelerazione degli investimenti sulla quale incide in particolare la contrazione della componente dei macchinari, attrezzature e autoveicoli (-1%). Sul fronte della finanza pubblica le stime Bankitalia indicano un peggioramento del debito pubblico nazionale in rapporto al PIL, salito al 132,1% contro il 131,3% del 2017.

Passando invece dall'ambito nazionale alla dimensione locale dell'economia e nello specifico all'area vasta che comprende la città metropolitana di Milano e le province di Monza e Brianza e Lodi, le stime di fonte Prometeia sul valore aggiunto, espressione della ricchezza prodotta complessivamente dai territori, registrano nel 2018 un rallentamento della crescita (+1,4%) rispetto allo scorso anno, ma comunque superiore al dato nazionale.

Sulla dinamica insistono delle performance differenziate che diminuiscono in rapporto alla estensione della scala territoriale considerata: Milano (+1,4%), Monza e Brianza (+1,3%) e Lodi (+1,0%).

Dal lato degli apporti settoriali l'industria (+1,7%) e i servizi (+1,3%) si confermano i settori trainanti, e i più incidenti sull'attività economica

1 A cura dell'u.o. Studi, Statistica e Programmazione



dell'area.

Il quadro di dettaglio dei settori, misurato dalle indagini congiunturali, indica nel 2018 una buona affermazione complessiva dell'industria manifatturiera nell'area vasta di Milano, Monza e Lodi sia in relazione alla produzione, che nei confronti del fatturato e degli ordini. In particolare, in media d'anno, il territorio milanese ha contribuito alla dinamica della produzione con una crescita pari +2,6%, mentre Monza e Brianza e Lodi hanno conseguito un aumento produttivo pari a +3,% e +3,9%.

Relativamente ai servizi, le specificità dell'area metropolitana milanese e la sua incidenza sul complesso del terziario complessivamente considerato, condizionano la dinamica del settore. Pertanto, nel 2018 il fatturato del terziario della città metropolitana di Milano ha registrato un incremento del 2,7% e altrettanto importante è stato il contributo di Monza e Brianza (+3,4%), mentre per Lodi l'apporto si è limitato a pochi decimi di punto.

Per quanto concerne il commercio al dettaglio, il settore evidenzia una decrescita complessiva. In particolare, si registra una netta flessione del fatturato nell'area metropolitana milanese (-1,6%) e segnali negativi si riscontrano anche nel territorio lodigiano (-0,5%), mentre nell'area monzese si osserva una debole progressione del volume d'affari rispetto allo scorso anno (+0,5%).

Per quanto riguarda l'apertura ai mercati internazionali, nel 2018 l'area di Milano, Monza e Lodi ha esportato nel mondo per circa 57,5 miliardi di euro. Dato positivo se consideriamo la crescita del 5,3% delle esportazioni a confronto con il 2017, in particolare un +6,4% della Città metropolitana di Milano, con quasi 44 miliardi di euro di export nel 2018. La velocità di crescita si conferma rilevante se la poniamo a confronto con quella della Lombardia (+5,2%), ed ancor di più delle regioni del Nord Ovest (+3,4%) e dell'Italia (+3,1%). La dinamica dei mercati europei è positiva (+4,4%), come pure incrementi rilevanti delle esportazioni di Milano, Monza e Lodi si segnalano nei confronti

dell'America settentrionale (+13,4%) e dell'Estremo Oriente (+6,9%). In Europa, Svizzera (+15%) e Spagna (+11,6%) sono i mercati più dinamici; tra i paesi extraeuropei, crescita sostenuta per gli Stati Uniti (+13,7%) che si confermano la prima destinazione dell'export, molto rilevante anche l'espansione del mercato cinese (+17,2%).

Infine, l'andamento delle imprese nel territorio della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi in questo 2018 è stato positivo, con un saldo tra iscrizioni e cancellazioni pari a +5.517 unità e un tasso di crescita dell'1,2%, dato abbondantemente superiore a quello medio regionale e al nazionale, fermi entrambi allo 0,5%. Su quest'ottima performance ha influito in maniera determinante Milano, a cui si deve infatti il 98% del risultato dell'area (+5.430 unità il saldo; +1,4% il tasso di crescita), mentre meno brillante è stato il contributo della Brianza (+118 unità; +0,2%) e in terreno negativo si è collocato invece il Lodigiano (-31 unità; -0,2%). Il dettaglio dei flussi della nati-mortalità mostra un incremento delle iscrizioni di nuove imprese nel perimetro della Camera di Commercio (+1,4% rispetto al 2017), che ha invertito il trend discendente degli ultimi tre anni, e un contemporaneo aumento delle cessazioni (+2,8%), elemento che ha determinato una flessione del saldo su base annua (-4,4%; -256 unità). All'interno del territorio si evidenziano fenomeni divergenti, con Monza che registra un calo delle iscrizioni e Lodi delle cancellazioni, mentre Milano presenta un rialzo di entrambe le variabili.

Passando dalla dinamica demografica ai dati di stock, le imprese attive presenti negli archivi camerali sono 381.816 (di cui 303.393 a Milano, 63.900 a Monza Brianza e 14.523 a Lodi), che rappresentano il 47% del totale regionale e oltre il 7% del nazionale, un numero che pone la nostra Camera di Commercio al primo posto nel Paese, subito seguita da Roma. Rispetto al 2017, tale stock si è inoltre incrementato dello 0,9%, un risultato migliore di quello lombardo e nazionale, dove è rimasto invariato, e sui cui è stato ancora una volta determinante l'apporto di Milano (+1,2%), viste le frenate di Monza Brianza (-0,03%) e di Lodi (-0,5%).



Si riportano di seguito alcuni dati riassuntivi relativi al sistema delle imprese presenti nell'area vasta che comprende i territori delle province di Milano, Monza Brianza e Lodi.

(Fonte: elaborazione Studi, statistica e programmazione su dati Registro Imprese)

Le Imprese di Milano, Monza Brianza Lodi			
	Milano	Monza Brianza	Lodi
Attive	303.393	63.900	14.523
Iscrizioni	23.883	4.358	904
Cessazioni	18.453	4.240	935
Saldo	5.430	118	-31
Tasso di natalità	6,3%	5,9%	5,4%
Tasso di mortalità	4,9%	5,7%	5,6%
Tasso di crescita	1,4%	0,2%	-0,2%

	MILOMB	Lombardia	Italia
Attive	381.816	816.088	5.150.743
Iscrizioni	29.145	55.841	348.492
Cessazioni	23.628	51.290	317.570
Saldo	5.517	4.551	30.922
Tasso di natalità	6,2%	5,8%	5,7%
Tasso di mortalità	5,0%	5,3%	5,2%
Tasso di crescita	1,2%	0,5%	0,5%



L'ALBERO DELLA PERFORMANCE

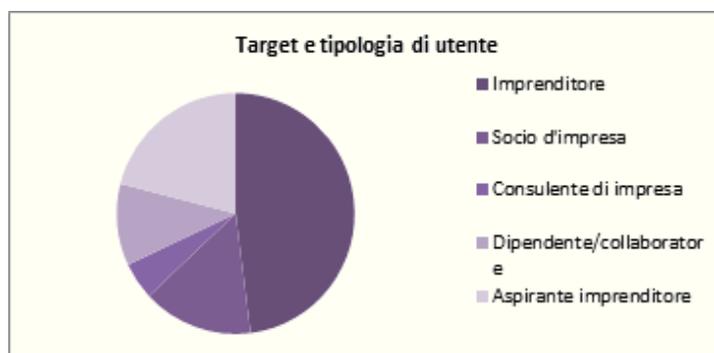
MISSIONI E PROGRAMMI	<p>011 - Competitività e sviluppo delle imprese</p> <p>055 - Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo</p>	<p>012 - Regolazione del mercato</p> <p>004 - Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</p>	<p>016 - Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo</p> <p>005-Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del Made in Italy</p>	<p>032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche</p> <p>003 - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza</p>
STAKEHOLDER	<p>Start up Micro piccole e medie imprese Green economy Professionisti Sistema associativo</p>	<p>Start up Micro piccole e medie imprese Green economy Professionisti Consumatori Sistema associativo</p>	<p>Start up Micro piccole e medie imprese Green economy Professionisti Sistema associativo</p>	<p>Start up Micro piccole e medie imprese Green economy Professionisti Consumatori Sistema associativo Personale e strutture interne</p>
STRUTTURE ORGANIZZATIVE CCIAAA	<p>CCIAA: Tutte le Aree A.S. Formaper, Digicamera, Innovhub; Camera Arbitrale</p>	<p>CCIAA: Registro Imprese, Tutela del mercato A.S. Camera Arbitrale</p>	<p>CCIAA: Programmazione strategica e progetti per il territorio A.S. Promos</p>	<p>Tutte aree</p>

COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE

I SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Anche nel corso del 2018, i servizi di assistenza specialistica che offrono un servizio di orientamento gratuito per imprese e aspiranti imprenditori, hanno ricevuto un ottimo riscontro da parte degli utenti. In particolare, si evidenziano di seguito i risultati più significativi dell'indagine di customer satisfaction riferita al periodo tra luglio e settembre 2018.

Destinatari	
Destinatari indagine	208 contattati
	106 interviste completate
Soddisfazione complessiva	
Soddisfazione complessiva	83% soddisfatti o molto soddisfatti



Il giudizio rilevato a livello aggregato risulta decisamente positivo, sia

in termini di soddisfazione che di utilità percepita.

Si segnalano voti medi particolarmente elevati per i temi dell'estero (Certificati di Origine) e dell' Ambiente e sviluppo sostenibile. La quasi totalità degli utenti ha apprezzato la gratuità dell'assistenza ricevuta (99%), la modalità di accesso al servizio e il primo contatto di inquadramento dei bisogni (93%) ed il contributo dell'esperto nell'analisi del caso sottoposto e nella qualità del parere fornito (91%).



CREDITO

Nel corso del 2018, l'Ente si è dedicato alle esigenze delle imprese di piccole dimensioni per affiancarle nella ricerca di risorse economiche e supportarle nell'utilizzo dei diversi strumenti di finanziamento della propria attività.

A tale fine, da un lato, si è proseguito nell'assistenza attraverso il servizio specialistico di orientamento finanziario e, dall'altro, si è avviato un percorso per aiutare le piccole e medie imprese nell'approccio ad una buona gestione finanziaria della propria azienda, attraverso l'organizzazione di focus su alcuni temi, quali la gestione efficiente del capitale circolante e gli strumenti e i prodotti di accesso al credito alternativi al canale bancario.

INIZIATIVE 2018	
N. imprese assistite tramite lo sportello per l'orientamento finanziario	630
N. incontri sui temi della gestione finanziaria e di accesso al credito	7

Complementare al tema del credito è il problema della sovraesposizione debitoria. L'Ente fa parte di un network di Camere lombarde, coordinato da Unioncamere, che ha portato alla costituzione di un Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento (OCC), la cui segreteria è affidata alla Camera Arbitrale di Milano. Durante il suo primo anno di vita l'attività di tale organismo ha registrato un rapido aumento di casi e nel 2018 si è registrata un'ulteriore crescita.

L'ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

L'alternanza scuola-lavoro, a seguito degli interventi normativi che si sono succeduti negli ultimi anni, rappresenta una strategia educativa in cui l'impresa e l'ente pubblico o privato sono invitati ad assumere un ruolo complementare all'aula e al laboratorio scolastico nel percorso di istruzione degli studenti, in modo da contribuire alla realizzazione di un collegamento organico tra istituzioni scolastiche e formative ed il mondo del lavoro.

Nel 2018 la Camera di Commercio, in collaborazione con l'Azienda Speciale Formaper, ha continuato a promuovere il tema dell'alternanza scuola-lavoro con numerose iniziative, tra le quali:

- la valorizzazione del Registro Alternanza Scuola Lavoro come strumento di trasparenza e di garanzia per studenti, scuole e famiglie in merito ai soggetti ospitanti e ai percorsi di alternanza offerti;
- la creazione di una piattaforma digitale, realizzata con la collaborazione della Società Consortile Digicamere, specificatamente dedicata a diffondere la cultura di Alternanza Scuola Lavoro tra le micro e piccole imprese e a favorire l'incontro tra scuola, impresa ed enti accreditati di Regione Lombardia.



GIOVANI IMPRENDITORI E START UP

Anche nel 2018, si conferma l'impegno dell'Ente a sostegno delle giovani imprese e delle start up innovative presenti nel territorio. Nel corso dell'anno sono stati realizzati nuovi format di iniziative che hanno rimodulato i modelli tradizionali (Tavoli di lavoro, workshop, convegni, iniziative espositive) integrando momenti di formazione e di informazione, azioni di networking, assistenza personalizzata e tutoraggio, anche con il coinvolgimento e il coordinamento delle diverse competenze camerali e/o degli attori esterni che operano a favore dell'ecosistema delle startup.

Si segnalano in particolare la realizzazione delle seguenti iniziative:

- un format consistente in un percorso espositivo per startup nei settori del design e dell'industria 4.0 presso Giureconsulti, con contestuale realizzazione di un palinsesto di servizi camerali;
- un format esperienziale per startup finalizzato a presentare prodotti/servizi in occasione di eventi di punta per la città di Milano (es. Manifatture Aperte) o in occasione di fiere cittadine (es. Partecipazione delle startup a SMAU all'interno dello stand della Camera dedicato ai servizi digitali).

Start up	Milano	Monza Brianza	Lodi
Imprese	1708	85	25
Settori - peso %			
Agricoltura	0,4	0,0	0,0
Industria artigianato	10,6	17,6	12,0
Commercio	4,3	9,5	8,0
Servizi	83,5	72,9	80,0
Turismo	0,9	0,0	0,0
Non classificate	0,2	0,0	0,0

(Fonte: elaborazione Studi, statistica e programmazione su Dati Registro Imprese)

OPEN DATA

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

Al fine di offrire un utile supporto a imprese, operatori ed enti, nel corso del 2018, alcune aree dell'Amministrazione sono state impegnate nell'elaborazione di un progetto volto a valorizzare le informazioni contenute in alcune banche dati. Dopo una fase di analisi, sono stati individuati alcuni data set del Registro delle Imprese e dei Registri ambientali che nel 2019 andranno ad alimentare una sezione di open data resa disponibile dall'Amministrazione e collegata al portale istituzionale, con le seguenti caratteristiche:

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

I SERVIZI DIGITALI

Già dal 2016 la Camera di Commercio di Milano ha implementato e sperimentato nuove attività che mirano ad ampliare l'offerta dei servizi digitali alle imprese. In particolare, si segnalano:

- il riconoscimento via Web, che consiste in un processo di rilascio dei dispositivi di firma digitale e CSN interamente a distanza;
- SPID, lo strumento digitale che consente ai cittadini e alle imprese che ne facciano richiesta di accedere tramite un'unica username

e un'unica password a tutti i servizi online delle Pubbliche Amministrazioni.

N. di rilasci di SPID 2018	2.705
----------------------------	-------

Nel 2018 è proseguito l'impegno dell'Ente nella promozione della nuova piattaforma "Impresa.italia.it" - sviluppata secondo il paradigma mobile first e in linea con le iniziative per l'Agenda digitale italiana ed europea - che consente agli imprenditori di consultare gratuitamente le informazioni ufficiali sulla propria impresa depositate presso le Camere di Commercio e altre Pubbliche Amministrazioni.

N. accessi alla piattaforma 2018	13.918
----------------------------------	--------

Nell'ambito dei servizi in oggetto, si ricorda che, nei primi mesi del 2018 sono stati realizzati vari interventi divulgativi e formativi rivolti alle imprese sui temi strategici dei servizi digitali erogati e sugli strumenti e servizi messi a disposizione dalla PA, in collaborazione con associazioni di categoria, ordini professionali, soggetti del mondo camerale e stakeholder.

Si segnala il buon risultato conseguito nella telematizzazione dei certificati di origine, che ha visto coinvolte tutte le sedi della Camera di Commercio.

N. di certificati di origine telematici	78,06%
---	--------

CONOSCERE IL SISTEMA ECONOMICO

Poiché lo sviluppo della competitività passa anche per la conoscenza che l'Ente ha delle sue imprese e della condivisione di queste informazioni, anche nel 2018 la Camera di Commercio ha

condotto un'attenta analisi di monitoraggio delle principali tendenze dell'economia locale, mediante l'elaborazione e la diffusione di dati ed indici statistici, nonché di analisi congiunturali di settore.

Sempre nel contesto dell'analisi delle dinamiche del sistema economico locale, si segnala l'istituzione di una nuova Commissione con il compito di effettuare una rilevazione istituzionale dei prezzi medi di mercato del settore immobiliare per quanto attiene le compravendite ed affitti nei settori privato, commerciale, terziario ed agricolo, relativi ad immobili, esercizi commerciali e terreni del territorio di riferimento.



COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE

OBIETTIVI STRATEGICI

- 1.1 - Essere hub di riferimento per imprenditori e start up, offrendo un supporto anche personalizzato che integri i servizi amministrativi e promozionali
- 1.2 - Contribuire a migliorare le strategie finanziarie delle imprese e delle istituzioni, anche promuovendo strumenti di finanziamento alternativi al credito bancario
- 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.
- 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
- 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

VALORI ECONOMICI

Oneri correnti: € 24.100.353,00	
di cui funzionamento: € 333.726,00	
di cui interventi economici: € 21.065.590,00	



1.1 - Essere hub di riferimento per imprenditori e start up, offrendo un supporto anche personalizzato che integri i servizi amministrativi e promozionali

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Implementare il Registro per l'alternanza scuola lavoro	1.1.1 a (PIRA 1.1.1 a)	Avvio dei percorsi formativi per dirigenti scolastici, docenti e tutor nell'ambito del Progetto Alternanza Scuola Lavoro	N. 140 partecipanti	Obiettivo raggiunto 157 partecipanti	A.S. Formaper Presidenza
	1.1.1 b (PIRA 1.1.1 b)	Realizzazione di una piattaforma digitale per il Progetto Alternanza Scuola Lavoro	Si - Realizzazione	Obiettivo raggiunto Realizzazione piattaforma www.faialternza.it	Digicamere Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.1.1 c (PIRA 1.1.1 e)	Incremento imprese iscritte nel Registro Alternanza Scuola Lavoro	+ 800 rispetto al 2017	Obiettivo raggiunto imprese iscritte 2017: 247 Imprese iscritte 2018: 2.111 Differenza: + 1.864	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio Presidenza
Sostenere i giovani imprenditori e le start up del territorio, con particolare attenzione ai giovani imprenditori e alle start up	1.1.2 a	N. di iniziative innovative dedicate alle start up contraddistinte dall'integrazione di differenti tipologie di servizi	Si Realizzazione n. 3 iniziative	Obiettivo non raggiunto N. 2 iniziative contraddistinte dall'integrazione di differenti tipologie di servizi	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.1.2 b	Sviluppo di iniziative mirate alla promozione del turismo fieristico e congressuale	Si	Obiettivo raggiunto N. 3 tavoli organizzati nel secondo trimestre del 2018	
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	Obiettivo raggiunto Gradimento degli utenti pari all'83%	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	Si - Mappatura e piano di azione per il biennio successivo	Obiettivo raggiunto Realizzazione mappatura delle banche dati e stesura di un piano di azione 2019 - 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 del Registro delle imprese	Si - Elaborazione progetto	Obiettivo raggiunto Progetto presentato alla Giunta in ottobre	Digicamere Area Registro delle imprese
	1.1.4 c	Elaborazione e realizzazione di un progetto di condivisione in modalità open data delle banche dati aziendali	Si - Elaborazione progetto	Obiettivo raggiunto Progetto presentato alla Giunta in ottobre	Digicamere Area Tutela del mercato e ambiente

1.1.2 a Sono state realizzate 6 iniziative, ma solamente 2 sono pienamente contraddistinte dall'integrazione di differenti tipologie di servizi.



1.1 - Essere hub di riferimento per imprenditori e start up, offrendo un supporto anche personalizzato che integri i servizi amministrativi e promozionali

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

non inseriti nel Piano Performance 2018-2020

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FONTE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Progetto Alternanza Scuola Lavoro - Scuole coinvolte nel network	PIRA 1.1.1 c	Impatto	Valore percentuale	Piattaforma Kronos Orientamento al lavoro e alle professioni	Totale scuole coinvolte / totale scuole del territorio	30%	Obiettivo raggiunto 48,16%	Formaper Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
Progetto Alternanza Scuola Lavoro - Numero imprese beneficiarie di contributi	PIRA 1.1.1 d	Impatto	Valore per mille	Piattaforma Kronos Orientamento al lavoro e alle professioni	Totale imprese beneficiarie / totale imprese iscritte nel RI	1 %	Obiettivo raggiunto 1,01%	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
N. servizi di assistenza erogati a start up innovative e tradizionali	PIRA 1.1.2	Risultato	Numero assoluto	Assistenza specialistica	Conteggio	1900	Obiettivo raggiunto 2115	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio



1.2 - Contribuire a migliorare le strategie finanziarie delle imprese e delle istituzioni, anche promuovendo strumenti di finanziamento alternativi al credito bancario

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Orientare e supportare le PMI anche con riferimento a strumenti di finanza innovativa	1.2.1 a (PIRA 1.2.1)	N. imprese assistite tramite lo sportello per l'orientamento finanziario	400	Obiettivo raggiunto N. 630 imprese assistite	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese, in collaborazione con il Consorzio camerale per il credito e la finanza
	1.2.1 b (PIRA 1.2.2)	N. di convenzioni con istituti bancari per l'attivazione di linee di credito ad imprese con specifici parametri economici definiti con i partner finanziari	2	Obiettivo non raggiunto Organizzazione di incontri con alcune banche e adesione all'iniziativa "Anticipo Contributo"	
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	Realizzazione di almeno l'80% di quanto previsto a budget 2018	Obiettivo raggiunto Realizzazione del 96 %	Tutte le Aree
	1.2.2 b	Assegnazione contributi nell'ambito degli interventi promozionali diretti alle imprese	Assegnazione di almeno l'80% di quanto stanziato	Obiettivo raggiunto Realizzazione del 107 %	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
	1.2.2 c	Assegnazione contributi nell'ambito degli interventi diretti al mondo della scuola	Assegnazione di almeno l'80% di quanto stanziato	Obiettivo raggiunto 93 %	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio
	1.2.2 d	Assegnazione contributi nell'ambito degli interventi per il turismo	Assegnazione di almeno l'80% di quanto stanziato	Obiettivo non raggiunto 75 %	
Nell'ambito delle crisi da sovra indebitamento, supportare i debitori nella ristrutturazione dei debiti e conseguente soddisfazione dei crediti	1.2.3 (PIRA 1.2.4)	N. di procedimenti di composizione della crisi da sovra indebitamento gestiti dalla Segreteria (Camera Arbitrale) dell'OCC	150	Obiettivo raggiunto N. 189 procedimenti gestiti	Camera Arbitrale

1.2.1. b Sono stati organizzati incontri con le seguenti Banche: INTESA, UBI, UNICREDIT, POPOLARE DI SONDRIO, DEUTCH BANK, BCC Brianza e Laghi, BCC Milano, CREVAL - Gruppo Bancario Credito Valtellinese. Queste ultime tre, tra ottobre e dicembre hanno aderito all'iniziativa "Anticipo Contributo".

1.2.2 a Media delle percentuali indicate nei punti 1.2.2 b (107%) - 1.2.2 c (93%) e 1.2.2 d (75%)

1.2.2 b $(7.226,45 - \text{budget stanziato}) / (7.767,08 - \text{consuntivo 2018 rendicontato}) = 107$ percentuale di raggiungimento

1.2.2 c $(2.492,81 - \text{budget stanziato}) / (2.327,45 - \text{consuntivo 2018 rendicontato}) = 93$ percentuale di raggiungimento

1.2.2 d $(3.908,37 \text{ budget stanziato}) / (2.938,22 - \text{consuntivo 2018 rendicontato}) = 75$ percentuale di raggiungimento

1.2 - Contribuire a migliorare le strategie finanziarie delle imprese e delle istituzioni, anche promuovendo strumenti di finanziamento alternativi al credito bancario

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FORNITORE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
N. finanziamenti concessi ad imprese che presentano i parametri per l'accesso al credito definiti nelle convenzioni stipulate con gli istituti bancari	PIRA 1.2.3	Impatto	Numero assoluto	Verifiche del Servizio Qualità e audit interno	Conteggio	5	Obiettivo non raggiunto	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese

1.2.3 PIRA Sono stati organizzati incontri con le seguenti Banche: INTESA, UBI, UNICREDIT, POPOLARE DI SONDRIO, DEUTCH BANK, BCC Brianza e Laghi, BCC Milano, CREVAL - Gruppo Bancario Credito Valtellinese. Queste ultime tre, tra ottobre e dicembre hanno aderito all'iniziativa "Anticipo Contributo".

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	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO 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. di accessi: almeno 12.000	Obiettivo raggiunto N. 13.918 accessi	Area Sportelli polifunzionali
	1.3.1 b	% Certificati di origine telematici	Almeno 75%	Obiettivo raggiunto 78,06%	
Sviluppare il progetti PID	1.3.2 a (PIRA 1.3.3 b)	N. eventi di informazione e sensibilizzazione organizzati dal PID	2	Obiettivo raggiunto N. 6 eventi organizzati	Innovhub Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
	1.3.2 b (PIRA 1.3.3 c)	N. di imprese raggiunte dal PID	100	Obiettivo raggiunto N. 3365 imprese raggiunte dal PID	Digicamere Area Comunicazione e sviluppo delle imprese



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.

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FONTE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Attivazione di servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale	PIRA 1.3.1	Realizzazione fisica	Numero assoluto	Verifiche del Servizio Qualità e audit interno	Conteggio	3	Obiettivo raggiunto 6	Innovhub
Progetto PID - Costituzione del "Punto Impresa Digitale" della Camera di commercio in integrazione con i Digital Innovation hub e i Competence Center	PIRA 1.3.2 a	Realizzazione fisica	SI/NO	Verifiche del Servizio Qualità e audit interno	Verifica della realizzazione dell'attività	SI	Obiettivo raggiunto SI	Innovhub

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	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO 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 di flussi turistici, di business e di innovazione e star up in una logica di integrazione e coordinamento con gli altri attori della città	Business plan	Obiettivo non raggiunto Business plan non presentato formalmente alla Giunta	Parcam Area Programmazione strategica e progetti per il territorio

1.4.1 Sono state tracciate nelle delibere alcune linee di sviluppo del progetto, ma non è stato presentato alla Giunta formalmente un business plan.

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	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO 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	Obiettivo raggiunto Costituzione di una Commissione rappresentativa di tutte le Associazioni di categoria, Ordini professionali, Enti ed Organismi di settori, composta da 68 membri	Area Programmazione strategica e progetti per il territorio

REGOLAZIONE DEI MERCATI

IL SUAP E LA PIATTAFORMA “IMPRESAINUNGIORNO”

Già nel corso del 2017, la Camera di Commercio ha messo in campo più azioni finalizzate a supportare la piena realizzazione degli sportelli Unici del territorio. Tra queste riveste un ruolo di primaria importanza la possibilità che viene offerta ai Comuni di “delegare” le funzioni SUAP alla Camera di Commercio mediante un’apposita Convenzione. Questa esperienza, avviata alla fine del 2016, ha avuto nel 2017 il primo anno di assestamento e di positivo funzionamento. Il servizio SUAP camerale si è inoltre positivamente evoluto anche da un punto di vista tecnologico.

Dal 2018 è quindi possibile per i Comuni che lo desiderano esternalizzare i propri servizi di Sportello Unico alla Camera di Commercio secondo le modalità definite in una convenzione e in un modello di gestione delineato nelle linee guida operative appositamente realizzate. L’impegno dell’Ente nel supportare la piena realizzazione degli sportelli unici del territorio, si è concretizzato nella promozione dell’utilizzo da parte dei comuni della piattaforma camerale Impresainungiorno. La diffusione di questa piattaforma ha un importante risvolto non solo per la gestione completamente digitale e a norma delle pratiche SUAP, ma anche ai fini della concreta attuazione del fascicolo informatico di impresa, il contenitore nel quale confluiscono tutti i documenti relativi alla vita dell’impresa.

N. di accessi alla piattaforma 2018	13.918
-------------------------------------	--------

LA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE PRATICHE

Anche nel 2018 si è mantenuta alta l’attenzione alla qualità nell’offerta dei servizi di front end e nella gestione delle pratiche relative

al Registro Imprese, artigianato e attività regolate.

Relativamente a questo aspetto si è registrato nel corso del 2018 un lieve calo nella qualità di gestione delle pratiche dovuto principalmente all’allineamento delle procedure operative in tutte le sedi dell’Ente a seguito dell’accorpamento.

Inoltre, nell’ottica di garantire maggiore qualità dei dati e in conformità a quanto indicato in una Direttiva MISE – Ministero della Giustizia, è proseguita l’attività di aggiornamento degli indirizzi di posta elettronica certificata iscritti nel Registro Imprese.

L’attività degli sportelli polifunzionali della sede di Milano che, negli ultimi anni, sono stati interessati da un progetto di miglioramento organizzativo, ha ulteriormente ridotto i tempi di medi di attesa, come risulta dalle tabelle sotto indicate.

Servizio	TDMA 2018	TARGET 2018
A (Rao)	12’32”	Max 13’18”
C (cert. visure R.I. vidimazioni)	13’18”	Max 17’6”
E Carnet Ata	6’56”	Max 7’4”
F (co telematici)	3’45”	Max 3’48”
N (Ufficio relazioni con il pubblico)	18’22’	Max 25’42”
PQR (protesti, ruoli, diritti)	6’29”	Max 7’36”
T (brevetti)	5’05”	Max 7’36”

N° utenti mensili (escluso agosto)	Totale 93.889
	Media 8.145
N° utenti media giornaliera	373
% gg. con tempo di attesa > 15’	71%

I dati sono relativi a tutte le code gestite ad esclusione di: K-Sistri, X-SPID, Y-Assistenza firma digitale e Z-Firma remota.

I PERCORSI VIRTUOSI PER UN'ECONOMIA SANA

Le attività di regolazione e di tutela del mercato, confermate tra le materie di competenza delle Camere di Commercio anche dalla legge di riforma, rappresentano un punto di grande importanza nel quadro delle politiche orientate a promuovere percorsi di crescita “virtuosi” e a creare condizioni favorevoli per lo sviluppo di un'economia sana e competitiva.

Nel 2018, anche a seguito dell'aumento delle attività ispettive derivante dall'accorpamento, è proseguita l'attività di Verifica metrica e di Vigilanza.

Risultano in costante aumento le richieste di “Verifiche in contraddittorio”, in particolare nei settori dell'utilizzo degli strumenti di misura e nei Servizi delle Public Utilities, quali luce, gas e acqua. Si segnala anche un incremento dei controlli congiunti con la Guardia di Finanza e degli accertamenti disposti dall'Autorità Giudiziaria.

Si riporta di seguito una tabella riassuntiva delle tipologie di ispezione effettuate nel 2018:

Verifiche metriche di vigilanza		
TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	N.
V. prima	Conformità prodotti a certificati di omologazione	79
V. periodica	Mantenimento nel tempo dell'affidabilità degli strumenti di misura	673
V. prima + straordinaria	Vigilanza su cronotachigrafi analogici	63
V./V. straordinaria/ V. congiunta	Controlli non preannunciati/Controlli su impianti posti sotto sequestro/ Controlli con altri organi dello Stato	209
Attività di P.G.	Controlli svolti su segnalazione di privati e di organi dello Stato	84
Att. giustizia amministrativa	Verbali ordinanze costituzione in giudizio in rappresentanza della CCIAA	1
Sdoganamento	Apertura colli vincolati dalla Dogana per importazione strumenti extra CE o SEE	14

Laboratori orafi/ punzoni	Controllo idoneità su attività di fabbricante orafo e fabb. punzoni	16
Vig. orafi	Corretta marchiatura degli oggetti in metallo prezioso e prel. campioni	86
Laboratori accreditati	Corretto esercizio dell'Accreditamento dei Laboratori - ispezioni c/o utenti metrici clienti di Laboratori	264
Centro tecnico	Vigilanza autofficine che installano tachigrafi digitali	14
Conformità e vig. fabbricanti	Vigilanza su fabbricanti metrici che hanno chiesto la Concessione di Conformità metrologica	10
TOTALE		1506

LA CULTURA DELLA LEGALITA'

Nella legge di riforma del sistema camerale, viene confermata l'attribuzione alle Camere di Commercio delle funzioni di regolazione del mercato, finalizzate, da un lato, a tutelare i consumatori e, dall'altro, a garantire ai mercati la massima efficienza. Assicurare informazione, affidabilità delle parti, trasparenza, buona fede nelle transazioni commerciali contribuisce, infatti, nel rispetto della libera concorrenza, allo sviluppo di una solida economia.

Infatti, il tratto distintivo della Camera di Commercio, è di agire nell'interesse non solo dei consumatori, ma anche delle imprese che intendano operare sul mercato nel rispetto delle regole, supportandole nel percorso verso una maggiore trasparenza e adesione allo spirito della normativa.

Proseguendo su questo tracciato, nel 2018 sono state realizzate, anche in collaborazione con partners esterni, quattro iniziative a presidio della legalità e della prevenzione delle frodi:

- realizzazione di un progetto nel settore dell'installazione di impianti, che ha portato alla redazione di un Vademecum per i con-

sumatori, alla predisposizione di uno schema contrattuale e alla realizzazione di un database che contiene le imprese delle province di Milano, Monza Brianza e Lodi abilitate a svolgere l'attività di impiantistica;

- realizzazione, insieme a Netcomm e in collaborazione di la Federazione Moda Italia, di un Vademecum contenete gli elementi e le condizioni per poter gestire un sito di e commerce nel settore della moda, gli obblighi informativi del produttore e del distributore nei confronti del consumatore, gli errori più frequenti da evitare e le sanzioni in caso di violazione delle norme di legge, le clausole tipo della garanzia, del recesso d e del reso per cambio merce corredate da "moduli tipo", la tutela della proprietà intellettuale nelle vendite on line e una check list per autovalutare la propria condotta;
- costituzione del Comitato, in stretto raccordo con Prefetture, autorità e associazioni, per la lotta alla contraffazione, con funzioni di promozione, supporto e monitoraggio, attività di prevenzione e repressione degli illeciti commessi alla contraffazione e di informazione al consumatore e alle imprese sui rischi e sui danni connessi al fenomeno;
- stesura di Protocolli sulla legalità ambientale, in collaborazione con il Nucleo Operativo Ecologico dei Carabinieri, altre Forze dell'Ordine e Città Metropolitana.

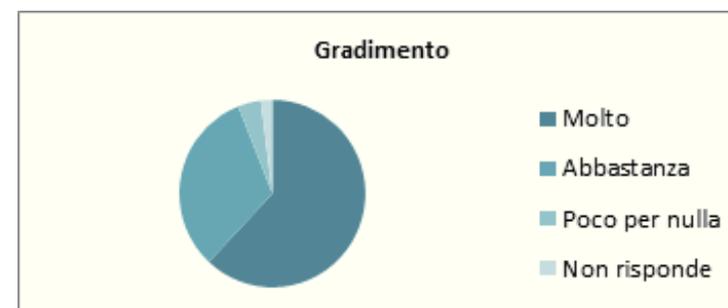
Con riferimento alla fede pubblica, nel corso del 2018, oltre ad assicurare l'esecuzione dei piani di controllo programmati a livello nazionale, l'Ente ha consolidato la propria attività con una pianificazione a livello locale, con particolare riferimento agli interventi congiunti con altri organi di controllo sugli importatori e alle vendite online.

Nel quadro delle strategie adottate in questi anni dalla Camera, è proseguita nel 2018 l'attività degli Sportelli Legalità "Riemergo", veri presidi sul territorio con funzioni di ascolto e accompagnamento delle imprese in tema disovraindebitamento, usura, estorsione ,corruzione e contraffazione.

SUPPORTO ALLE IMPRESE SUI TEMI AMBIENTALI

La riforma del sistema camerale ha individuato tra le funzioni specifiche attribuite alle Camere di commercio, anche quella di supporto alle piccole e medie imprese per il miglioramento delle condizioni ambientali e il sostegno alle imprese sui nuovi temi ambientali della sostenibilità e del passaggio a un'economia incentrata sul modello dell'economia circolare.

In questo contesto sono stati realizzati dei percorsi seminariali dedicati ai seguenti temi: adempimenti ambientali e legalità, economia circolare e sviluppo sostenibile. L'utilità di tale iniziativa è stata giudicata molto positivamente da parte dei partecipanti, considerato che il giudizio di gradimento è risultato pari 94% e che circa il 69% ha tratto dalla partecipazione informazioni e conoscenze che ritiene di poter concretamente applicare nella sua attività, in misura prevalente aggiornamenti su normativa o adempimenti, ma anche conoscenze tecnico/specialistiche, idee o spunti per nuovi sviluppi.



LA GESTIONE ALTERNATIVA DEI CONFLITTI

La possibilità di risolvere le liti con tempi e modi alternativi rispetto al tribunale ordinario è un elemento determinante per il supporto dell'e-

cosistema economico. Per questo motivo i servizi di ADR (Alternative Dispute Resolution) sviluppati e portati avanti con Camera Arbitrale di Milano costituiscono un asset importante per l'Ente. Arbitrato e mediazione ne rappresentano il fulcro e nel 2018 hanno seguito una traiettoria di consolidamento e di sviluppo.

L'esperienza maturata sui temi dell'ADR ha continuato ad essere valorizzata in ambito formativo attraverso la scuola di formazione ADR Scholl che si propone di formare professionisti, sviluppare e promuovere la conoscenza degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie.



REGOLAZIONE DEI MERCATI

OBIETTIVI STRATEGICI

1.1 - Essere hub di riferimento per imprenditori e start up, offrendo un supporto anche personalizzato che integri i servizi amministrativi e promozionali

1.2 - Contribuire a migliorare le strategie finanziarie delle imprese e delle istituzioni, anche promuovendo strumenti di finanziamento alternativi al credito bancario

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.

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

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

VALORI ECONOMICI

Oneri correnti: € 19.732.073,00

Di cui funzionamento: € 4.921.232,00

Di cui interventi economici: € 3.372.175,00



2.1 - Promuovere la semplificazione delle procedure amministrative, a partire dal potenziamento del SUAP

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO 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	3.000	Obiettivo raggiunto N. 3.089 imprese utilizzatrici del servizio	Area Registro delle imprese
Migliorare la qualità delle informazioni contenute nel Registro delle Imprese	2.1.2 (PIRA 2.1.1)	Attività di pulizia del Registro delle Imprese	Comunicazioni inviate > 15.000 e avvio procedimento di cancellazione d'ufficio	Obiettivo raggiunto Lettere raccomandate inviate n. 20.935 Procedimento di cancellazione avviato	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	Obiettivo non raggiunto	Area Registro delle imprese
	2.1.3. b	% pratiche Attività regolate gestite erroneamente/campione sottoposto a verifica	Riduzione almeno del 20% rispetto al 2017	Obiettivo non raggiunto	

2.1.3 a L'obiettivo si considera raggiunto all'83.05%

2.1.3 b L'obiettivo si considera raggiunto all'80.64%

2.1 - Promuovere la semplificazione delle procedure amministrative, a partire dal potenziamento del SUAP

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

non inseriti nel Piano Performance 2018-2020

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FONTE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Avvio delle funzioni SUAP nel settore edilizio nell'ambito del progetto condiviso con Unioncamere Lombardia	PIRA 2.1.2	Impatto	SI/NO	Verifiche del Servizio Qualità e audit interno	Verifica della realizzazione dell'attività	SI	Obiettivo raggiunto	Registro delle imprese
Programma di formazione e aggiornamento del personale addetto in materia di SUAP edilizio: n. ore di formazione erogate	PIRA 2.1.3	Realizzazione fisica	SI/NO	Verifiche del Servizio Qualità e audit interno	Conteggio	10	Obiettivo raggiunto	Registro delle imprese

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

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Supportare le imprese su temi ambientali	2.2.1	Realizzazione di nuovi percorsi di assistenza sia specialistica che di gruppo su 4 temi	Gradimento >=75% degli intervistati	Obiettivo raggiunto gradimento pari al 94% 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	3	Obiettivo raggiunto N. 4 iniziative realizzate	
	2.2.2 b (PIRA 2.2.1)	N. di verifiche metriche e controlli a tutela della fede effettuati	1800 (di cui 1530 complesse)	Obiettivo raggiunto N. 1877 verifiche (di cui 1569 complesse)	
	2.2.2 c	Elaborazione e realizzazione di un piano di sviluppo delle iniziative di armonizzazione del mercato condiviso con gli stakeholder	Si - elaborazione Piano delle attività	Obiettivo raggiunto Elaborazione del piano e avvio di due nuove iniziative	

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

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FONTE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
N. di utenti della piattaforma per l'Online Dispute Resolution	PIRA 2.2.2	Risultato	Numero assoluto	Camera Arbitrale	Conteggio	7000	Obiettivo non raggiunto 3.945	Camera Arbitrale
Stipula di convenzioni con altre Camere in materia di mediazione e OCC	PIRA 2.2.3	Risultato	Numero assoluto	Camera Arbitrale	Conteggio	3	Obiettivo raggiunto N. 5 Convenzioni	Camera Arbitrale

PIRA 2.2.2 il dato 2018 risulta in crescita rispetto al 2017, ma il target rimane troppo elevato



COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO

I SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE

L'apertura internazionale di Milano e della Lombardia rappresenta un importante fattore di dinamismo per il sistema economico locale. Per tale ragione, l'Ente ha continuato nel 2018 a valorizzare la sinergia con l'azienda speciale Promos che offre servizi per l'internazionalizzazione e che svolge anche una funzione di service nei confronti di vari attori istituzionali, a livello locale, regionale e nazionale. In particolare, Promos ha continuato a gestire "Obiettivo Estero", l'attività di primo orientamento e di assistenza specialistica alle imprese, conseguendo ottimi risultati.

Obiettivo Estero	
Giornate di assistenze specialistiche	26 - 481 imprese partecipanti
Incontri webinar	6 - 177 imprese partecipanti
Incontri di gruppo	6 - 311 imprese partecipanti

Tra le proposte formative, si segnala il corso webinar AEO finalizzato all'ottenimento della qualifica di Operatore Economico Autorizzato: il primo corso di formazione gratuito, in modalità webinar, realizzato a livello nazionale.

Anche l'informazione specializzata, finalizzata a diffondere la cultura dell'internazionalizzazione, ha conseguito risultati significativi.

Informazione specializzata	
Giornate di assistenze specialistiche	60.000
Visitatori unici al sito Mercato Globale	221.200
Abbonati a Newsmercati	10.151
Partecipanti ai seminari Expotour	700

Nel 2018 l'informazione specialistica ha avuto come punto di attenzione l'export digitale: sono stati dedicati 13 seminari all'approfondimento delle tecnologie e degli strumenti a supporto delle strategie digitali delle imprese per rafforzare la presenza sull'estero.

Inoltre, nel 2018, è proseguita l'attività di accompagnamento sui mercati esteri, attraverso la realizzazione di un mix di servizi, quali attività di formazione, attività di ricerca partner, incontri b2b, assistenza in loco, presidio commerciale e follow up.

Si evidenziano i principali progetti realizzati nel corso del 2018:

- "Programma di incoming buyer", 21 giornate evento sulle 12 province lombarde, 470 imprese coinvolte, 87 buyer esteri e 1.866 incontri b2b realizzati;
- "Percorso mercati strategici", 461 aziende lombarde coinvolte nel progetto, di cui 178 hanno partecipato alle 11 missioni imprenditoriali realizzate;
- "Progetto SEI- Sostegno all'Export dell'Italia", per rafforzare la presenza delle aziende che operano sui mercati esteri solo in maniera occasionale o limitata; relativamente alle iniziative di assistenza personalizzata sono stati realizzati 36 incontri di tutoring per 65 Camere di commercio italiane, 10 giornate di affiancamento per i check-up aziendali per 7 Camere di commercio, 60 assistenze one-to-one sulla piattaforma Go2market di orientamento ai mercati esteri.



Significativa risulta anche la gestione di rilevanti programmi comunitari, tra i quali si segnalano:

- Ready2Go. Supporting SMEs Internationalisation, progetto pilota per l'internazionalizzazione delle PMI della Commissione Europea e dell'Agenzia Europea per le PMI;
- Al Invest 5.0 - DIGITAL - BIT, finalizzato alla promozione della trasformazione digitale e la competitività delle PMI in Bolivia;
- Al Invest 5.0 - CLU-RED, per il rafforzamento dei cluster in Colombia;
- Programma MADAD, finalizzato a operazioni nell'area meridionale per il sostegno delle popolazioni direttamente o indirettamente coinvolte nella crisi siriana.

LA FORMAZIONE ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE

Nel 2018 si è consolidata l'attività di formazione all'internazionalizzazione erogata tramite NIBI (Nuovo Istituto di Business Internazionale) creato da Camera di Commercio di Milano e Promos, nata per contribuire alla formazione e all'aggiornamento del capitale umano delle imprese che devono competere a livello internazionale individuando nuovi mercati di vendita, di approvvigionamento e di produzione.

Sono stati progettati e realizzati 14 corsi executive a catalogo e 44 percorsi di formazione on demand a cui hanno partecipato complessivamente 856 utenti.

L'ATTRAZIONE DI INVESTIMENTI ESTERI

A completamento delle attività di accompagnamento delle imprese all'estero si sono collocate le politiche per l'attrattività del territorio

e il marketing territoriale, sviluppate nell'ambito del progetto Invest in Lombardy che, attraverso il coinvolgimento di 70 Comuni lombardi, si pone quali obiettivi principali la valorizzazione dell'offerta territoriale in termini di opportunità localizzativa di investimenti esteri, la promozione delle attività insediative e la creazione di percorsi di aggregazione dei principali stakeholder del territorio. Nel 2018 si è provveduto ad ampliare la gamma dei servizi offerti agli investitori e del coinvolgimento dei partner nelle attività del progetto oltre che a realizzare eventi su tematiche strategiche di reciproco interesse.



COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO

OBIETTIVI STRATEGICI

3.1 - Estendere l'offerta di servizi per l'internazionalizzazione a nuove aree strategiche e diversificarla per target di imprese, operandi anche su scala regionale e nazionale

VALORI ECONOMICI

Oneri correnti: € 3.208.652,00

Di cui funzionamento: € -

Di cui interventi economici: € 3.208.652,00



3.1 - Estendere l'offerta di servizi per l'internazionalizzazione a nuove aree strategiche e diversificarla per target di imprese, operandi anche su scala regionale e nazionale

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Sostenere l'internazionalizzazione delle imprese attraverso lo sportello estero	3.1.1 (PIRA 3.1.1)	Assistenza alle imprese tramite lo sportello estero	900	Obiettivo raggiunto N. 1267 imprese assistite	Promos
	3.1.2. (PIRA 3.1.2)	N. di aziende servite tramite iniziative promozionali di internazionalizzazione (percorsi di aggiornamento, incoming, servizio di assistenza specialistica)	1000	Obiettivo raggiunto N. 1124 aziende servite	

3.1 - Estendere l'offerta di servizi per l'internazionalizzazione a nuove aree strategiche e diversificarla per target di imprese, operandi anche su scala regionale e nazionale

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FONTE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
N. di aziende servite negli spazi gestiti nella sede congressuale di Palazzo Affari ai Giureconsulti in ambito "Attrazione investimenti"	PIRA 3.1.5	Realizzazione fisica	Numero assoluto	Parcam	Conteggio	5	Obiettivo raggiunto	Parcam

PIRA 3.1.5 n.3 eventi organizzati, n.6 partner coinvolti, n. 270 aziende partecipanti



SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

LE AZIONI PER LA TRASPARENZA E LA LEGALITA'

La normativa sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione è stata innovata ad opera del D. Lgs. n. 97/2016 che, nel confermare la rilevanza di tali temi, li ha posti tra gli obiettivi strategici delle pubbliche amministrazioni.

Nel corso del 2018, l'Ente si è impegnato nel migliorare e sistematizzare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza, realizzando un costante presidio dei contenuti della sezione Amministrazione Trasparente al fine di qualificarli e renderli il più accessibili e conformi al complesso delle disposizioni che regolano la materia.

A ulteriore garanzia del diritto alla trasparenza del cittadino è stato adottato il Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso documentale, del diritto di accesso civico e del diritto di accesso generalizzato ai documenti, alle informazioni e ai dati detenuti dalla Camera di commercio".

A completamento delle azioni di anticorruzione è stata predisposta la procedura per la segnalazione di illeciti da parte dei dipendenti camerale ed attivato un canale riservato di invio della segnalazione al Responsabile della Prevenzione della Corruzione. Contestualmente è stato elaborato il Regolamento per la segnalazione di illeciti.

In conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento in materia e nel rispetto degli impegni assunti con il Programma per la trasparenza e il Piano anticorruzione, sono stati realizzati nel 2018, alcuni interventi di audit e formativi sui temi dell'etica e della legalità rivolti a tutto il personale.

In particolare il 31 maggio si è svolto un seminario sulla normativa in materia di trasparenza e anticorruzione, nel corso del quale sono

state illustrate al personale di tutte le sedi le novità inerenti al Regolamento sulla protezione dei dati (GDPR - General Data Protection Regulation), pubblicato in G.U. il 4 maggio 2016, ma entrato in vigore il 25 maggio 2018. Sempre in ambito di privacy, l'Ente si è dotato di un apposito applicativo per la gestione degli adempimenti derivanti da questa tematica (applicativo REGI).

Il 19 dicembre si è un seminario nel quale, con la collaborazione di Transparency International, sono stati illustrati al personale le ultime statistiche sul fenomeno della corruzione e i più recenti aggiornamenti normativi sul tema.

LA RAZIONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI

In un'ottica di contenimento dei costi di funzionamento, sono state attuate alcune iniziative inerenti alla riorganizzazione degli spazi dell'Ente. In particolare, nel corso dell'anno si è proceduto a una razionalizzazione della collocazione di postazioni e uffici delle varie sedi secondarie, più funzionale alla nuova configurazione organizzativa, con conseguente riduzione delle spese di manutenzione. Nel corso dell'anno, è inoltre proseguito il lavoro di riqualificazione e alla valorizzazione del complesso edilizio dello stabile di proprietà dell'Ente sito in Via delle Orsole 4 ed è stato elaborato e definito un progetto finalizzato ad individuare la soluzione più razionale ed economicamente vantaggiosa per la razionalizzazione degli archivi camerale.

IL NUOVO SITO DOPO L'ACCORPAMENTO

L'accorpamento delle Camere di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, ha rappresentato l'occasione per rivisitare tutti i canali di comunicazione e, in particolare il sito internet. Si è cercato, da un lato di dare visibilità alla nuova immagine coordinata, incentrata sul nuovo logo e, dall'altro, di riorganizzare i contenuti in modo da comunicare efficacemente la nuova realtà territoriale e la ricchezza e la molteplicità delle iniziative del sistema camerale nel suo complesso. Nella riorganizzazione degli strumenti di comunicazione ha tenuto conto dell'importanza delle iniziative legate ai progetti : Punto Impresa Digi-

tale (PID), Alternanza Scuola Lavoro ed Ecosistema del Turismo.
A completamento di questa attività di revisione, l'Ente ha effettuato un'analisi complessiva del sito, che ha portato ad individuare un congruo numero di sezioni da implementare al fine di creare o aggiornare alcuni contenuti, razionalizzare i collegamenti interni ed esterni al sito e ottimizzare e uniformare la grafica.



LA FORMAZIONE

Per quanto riguarda i percorsi di formazione dei dipendenti, nel 2018, sono stati realizzati 162 corsi (26 interni e 136 esterni).

Partecipanti	
Totale partecipanti	1526 (+ 116 Aziende Speciali)
Corsi interni	1101 (+ 63 Aziende Speciali)
Corsi esterni	461 (+53 Aziende Speciali)

Partecipanti per Area	
Acquisti immobilizzazioni e sistemi informativi	277
Amministrazione e finanza	57
Compliance	33
Comunicazione e sviluppo delle imprese	69
Organi di staff	62
Personale Organizzazione e affari generali	186
Programmazione strategica e progetti per il territorio	84
Registro delle imprese	192
Registro delle imprese sedi distaccate e back end	175
Sportelli Polifunzionali	266
Tutela del mercato e ambiente	161

SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

OBIETTIVI STRATEGICI

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

4.2 - Monitorare i costi di funzionamento e accrescere l'efficienza attraverso adeguati fattori abilitanti

VALORI ECONOMICI

Oneri correnti: € 65.534.240,00

Di cui funzionamento: € 21.808.278,00

Di cui ammortamenti e accantonamenti: € 37.149.069,00



4.1 - Garantire trasparenza e integrità dell'azione amministrativa, anche nel rispetto degli impegni presi con gli utenti (Carta dei Servizi), favorendo un approccio al lavoro valoriale ed etico

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO 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 4.1.2)	Individuazione e acquisizione di un applicativo per la gestione del "sistema privacy" in conformità al Regolamento comunitario 679/2016	Sì - individuazione ed acquisto	Obiettivo raggiunto Individuazione ed acquisto applicativo InfoCamere REGI	Compliance
	4.1.1 b	Perfezionamento, aggiornamento e pubblicazione di regolamenti interni a garanzia di qualità, trasparenza e integrità	2	Obiettivo non raggiunto Approvazione di n. 1 regolamento	
	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	Obiettivo raggiunto Implementazione di due procedimenti di controllo	
Adottare misure per assicurare la trasparenza e l'integrità nella pubblica amministrazione	4.1.2 a (PIRA 4.1.1)	Realizzazione eventi formativi rivolti al personale per la diffusione della cultura dell'integrità e dell'etica	2 eventi formativi	Obiettivo raggiunto N. 2 eventi formativi	Area Personale organizzazione affari generali
	4.1.2 b	Implementazione e aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente"	Sì - implementazione dati	Obiettivo raggiunto	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	Obiettivo raggiunto	
Presidiare l'efficienza nei pagamenti	4.1.3 (PIRA 4.2.1)	Indice di tempestività dei pagamenti (valore annuo, art. 9 D.P.C.M. 22/09/2004)	<=-9	Obiettivo raggiunto -12	Tutte le Aree

4.1.1 Il Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso documentale è stato approvato con delibera di Giunta n. 114 del 14.06.2018; il Regolamento per la concessione di contributi e sussidi economici verrà completato nella prima metà del 2019.

4.1.2 a Oltre alla realizzazione di 2 eventi formativi organizzati dall'Area Personale Organizzazione e Affari Generali, sono stati realizzati anche 2 audit effettuati da parte dell'U.O. Qualità e Audit interno



4.2 - Monitorare i costi di funzionamento e accrescere l'efficienza

OBIETTIVO OPERATIVO	NR	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Razionalizzare il patrimonio immobiliare dell'Ente	4.2.1 a	Realizzazione di un piano di razionalizzazione dei nuovi stabili ubicati a Monza e a Lodi	Si - studio di fattibilità	Obiettivo raggiunto	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	Si - realizzazione progetto	Obiettivo raggiunto	
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	Si - business plan	Obiettivo raggiunto	Area Acquisti immobilizzazioni e sistemi informativi
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	Obiettivo raggiunto	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	Obiettivo non raggiunto	Area Sportelli polifunzionali
	4.2.4 b	Nuovo programma di gestione integrata dei processi riferiti a budget, contabilità, acquisti, logistica e magazzino	Analisi dei processi	Obiettivo raggiunto	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	Obiettivo raggiunto	Organi di governo
Accorpamento delle Camere di Commercio di Milano, Monza Brianza, 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	Obiettivo non raggiunto Creazione in via sperimentale di un CRM per Punto Impresa Digitale	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	Obiettivo raggiunto N. 3 applicativi adeguati (MonitorCamera; HR Desk; Ysel)	Area Personale organizzazione 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	Obiettivo raggiunto N. 3 prodotti riesaminati	Area Comunicazione e sviluppo delle imprese
	4.2.6 d	N. uscite significative sui media relativamente ad analisi effettuate, in collaborazione con U.O. Studi	10	Obiettivo raggiunto	
	4.2.6 e	Progressiva traduzione in lingua inglese dei contenuti del sito e della modulistica	4	Obiettivo raggiunto	Area Sportelli polifunzionali
	4.2.6 f	Standardizzazione delle operazioni di cassa degli sportelli delle diverse sedi camerale	Si	Obiettivo raggiunto	Area Amministrazione e finanza

4.2.4 a Obiettivo raggiunto al 99.5%

4.2.6 a Nel corso del 2018 è stato creato in via sperimentale un CRM dedicato al Punto Impresa Digitale; nel 2019 si procederà all'adozione di un CRM evoluto

4.2 - Monitorare i costi di funzionamento e accrescere l'efficienza

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) - anno 2018

DESCRIZIONE INDICATORE	NR	TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE TECNICA	FONTE DATI	ALGORITMO DI CALCOLO	TARGET 2018	RISULTATO CONSEGUITO	CENTRO RESPONSABILITA'
Miglioramento degli oneri per "Prestazione di servizi" allocati sulle aree di staff rispetto ai dati di Preventivo economico 2018	PIRA 4.2.2	Realizzazione finanziaria	Variazione percentuale	Allegato B Preventivo 2018	Confronto tra Preventivo 2018 e consuntivo 2018-2020	-1%	Obiettivo raggiunto -10,2%	Aree di staff

