
RELAZIONE SULLA PERFORMANCE E SUI RISULTATI 2022

Allegato al bilancio camerale

PREMESSA

GUIDA ALLA LETTURA

L'art. 6 del Decreto-legge n. 80/2021, convertito con modificazioni dalla Legge n. 133/2021, dispone che le Pubbliche Amministrazioni con più di cinquanta dipendenti adottino, entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano integrato di attività e di organizzazione (PIAO). Il D.Lgs. n. 228/2021 (convertito con modificazioni dalla L. n. 15/2022) ha stabilito che, in sede di prima applicazione, il documento fosse adottato entro il 30 aprile 2022. In conformità a quanto previsto dalla normativa, la Giunta di questa Camera di commercio ha adottato il PIAO con la delibera n. 63 dell'11/04/2022.

Il Piano descrive nella Sezione 2 “Valore pubblico, performance e anticorruzione”, oltre alla pianificazione delle misure di prevenzione della corruzione e della trasparenza, le strategie per la creazione di Valore Pubblico e i relativi indicatori, in coerenza con i documenti di programmazione economica e finanziaria e gli obiettivi e indicatori di performance dell'Ente.

In linea con il nuovo PIAO si è ritenuto di ampliare il perimetro della presente Relazione, rendicontando a consuntivo, oltre agli obiettivi di performance e agli obiettivi individuali per area – rappresentando per questa parte la Relazione sulla performance prevista dall'art. 10 del D.Lgs. n. 150/2009 – anche gli obiettivi di valore pubblico. Vengono, inoltre, rendicontati i valori del Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (PIRA) – in conformità a quanto disposto dal D.P.C.M.

del 18/09/2012 e dal D.M. del 27/03/2013 – e gli eventuali scostamenti.

Al fine di rendere facilmente verificabile l'efficacia dell'azione dell'Ente in relazione allo scorso Piano, la rendicontazione degli obiettivi e dei valori sopra indicati viene presentata sotto forma di tabelle che evidenziano i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi indicati in fase di pianificazione.

La rappresentazione dei risultati è stata realizzata seguendo un approccio quali-quantitativo ed utilizzando le informazioni provenienti dai diversi strumenti di monitoraggio disponibili quali, ad esempio, banche dati, report ed indagini, rendicontazioni utilizzate ai fini della valutazione annuale dei dirigenti e relazioni di accompagnamento ai bilanci consuntivi sia dell'Azienda Speciale Formaper che delle Aziende partecipate.

La Relazione sulla Performance e sui Risultati viene presentata unitamente al bilancio consuntivo in conformità a quanto stabilito nello Statuto camerale in un'ottica di massima integrazione tra i documenti di rendicontazione.

Per l'analisi del contesto e delle risorse, si rinvia ai documenti che compongono il Bilancio, con particolare riferimento alla Relazione sulla Gestione, e per maggiori dettagli descrittivi al Piano integrato di attività e di organizzazione, pubblicati sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente.

PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Le principali progettualità che hanno impegnato la Camera di commercio nel corso dell'anno trovano la loro fonte negli indirizzi strategici individuati dal Consiglio nella Relazione Previsionale e Programmatica 2022 e nel Programma Pluriennale 2018-2022.

In particolare, è proseguito l'impegno relativo a una delle priorità dell'Ente, cioè la transizione verso il digitale.

Un significativo impulso alla digitalizzazione è stato apportato dallo sviluppo di nuovi progetti e dall'implementazione di quelli già avviati. Tra i progetti più significativi, si ricordano:

- la realizzazione di numerose iniziative ed eventi sui temi dell'innovazione digitale;
- la capacità di coinvolgere un numero crescente di partecipanti agli eventi relativi al Punto Impresa Digitale (PID);
- il costante incremento del livello di digitalizzazione dei servizi relativi a certificati di origine, certificati, firma digitale, carte tachigrafiche, libri digitali;
- l'ampliamento della platea di imprese che utilizzano il "Cassetto digitale d'impresa";
- la realizzazione di azioni di formazione e di assistenza alle imprese in merito al nuovo Registro Elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti.

Sempre nell'annualità di riferimento, si evidenzia una buona capacità realizzativa in ambito promozionale, come dimostrato dal grado di utilizzo del budget per gli interventi economici, oggetto anche nel corso dell'anno di alcuni rifinanziamenti in particolare sui temi dell'innovazione (PID e Internazionalizzazione) e del turismo.

Tra le azioni più rilevanti messe in campo, strategica è stata la realizzazione di interventi previsti dal Piano MICE 2022 per la ricerca di nuove opportunità di business grazie ad eventi internazionali B2B con l'obiettivo di favorire le aziende appartenenti alla filiera turistica e contribuire alla valorizzazione del territorio.

È continuato inoltre l'impegno a supporto delle imprese attraverso l'erogazione di contributi tramite bandi (Connessi 2022, Innovaturismo 2022, Efficienza energetica strutture ricettive, Bando Voucher Digitali base e avanzato e Bando SI 4.0.)

Infine, si è scelto di applicare all'ambito della Bike Economy il modello della Call for solutions, allo scopo di far emergere e finanziare innovazioni significative in questo settore.

OBIETTIVI PER LA CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO

PA SEMPLICE E DIGITALE – FAVORIRE LA TRANSIZIONE AL DIGITALE



La digitalizzazione dei servizi si sta dimostrando un passaggio fondamentale per migliorare la circolazione delle informazioni, con evidenti vantaggi anche in termini di sostenibilità ambientale e risparmio in termini di tempo e costi, per le imprese e per i cittadini. Il consolidamento della strategia di semplificazione da parte delle CCIAA passa attraverso l'estensione del numero dei Comuni aderenti al SUAP, il potenziamento degli strumenti del Fascicolo Informatico di impresa (nell'ottica del principio once-only) e del Cassetto digitale e la progressiva digitalizzazione dei servizi di sportello.

È favorita la transizione al digitale attraverso l'ampliamento delle attività dei PID per consentire lo sviluppo delle competenze digitali delle PMI nonché la conoscenza delle nuove tecnologie.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	FONTE DATI
AMBIENTALE/ ECONOMICO -SOCIALE D	IMPRESE E CITTADINI	Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID: N. di partecipanti	risultato	$n \geq x$	3.000	3.063	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO -SOCIALE D	IMPRESE E CITTADINI	Indice dei servizi online (strumenti digitali): % istanze online sul totale istanze presentate (C.O., Certificati, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri digitali)	efficacia (PIRA)	n. richieste gestite online/n. istanze totali	>52%	67,5%	INTERNA
ECONOMICO -SOCIALE S	IMPRESE	Quota imprese che utilizzano SUAP camerale	efficacia	n. imprese che utilizzano Impresa in un giorno/n. totale imprese attive	5,2%	6% ¹	INTERNA

¹ Imprese servite al 31.12.2022: 24.254 – imprese attive: 389.733

ECOSISTEMA SOSTENIBILE



Lo sviluppo sostenibile è una forma di economia non orientata solo al profitto, ma alla salvaguardia dell'ambiente, al benessere e al miglioramento della qualità di vita dei cittadini e dell'intero tessuto economico e sociale, anche attraverso le funzioni di controllo e vigilanza sulla regolarità e correttezza degli operatori del mercato e strumenti di risoluzione delle controversie per la riduzione della conflittualità.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO - SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	Vigilanza sui centri tecnici: riduzione irregolarità riscontrate nei controlli	impatto	% irregolarità riscontrate	30%	33% ²	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO - SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	N. controversie in campo ambientale risolte con strumenti di ADR (mediazione) da CAM nel territorio lombardo	risultato	n>=x	15	15	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO - SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	% controversie risolte con la procedura di mediazione con accordo tra le parti	risultato	n. controversie risolte con accordo tra le parti/totale delle procedure di mediazione concluse	26%	24,5% ³	INTERNA

GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO



Iniziative di orientamento e di matching tra domanda e offerta, iniziative a sostegno del sistema universitario metropolitano, fino alla valorizzazione delle start up, che favoriscono lo sviluppo economico attraverso le energie e il talento delle giovani generazioni.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO - SOCIALE	IMPRESE	% di studenti stranieri che studiano nelle università del territorio	impatto	studenti stranieri anno t/ tot. studenti stranieri	>=2021 ⁴	10%	INTERNA

² Nel 2022 il numero di attività di sorveglianza è diminuito notevolmente rispetto all'anno precedente in attesa di indicazioni procedurali da parte del MIMIT (Ministero delle Imprese e del Made in Italy).

³ Il dato è soggetto ad elevata variabilità in ragione della complessità dei casi e del livello di litigiosità delle parti.

⁴ Dato 2021 pari a 10%, in linea con il dato 2022.

IMPRESE SOLIDE, INNOVATIVE, INTERNAZIONALI



Il supporto all'innovazione, l'accesso al credito e all'internazionalizzazione, le misure di accompagnamento all'utilizzo dei prodotti di finanza complementare e fintech, fino alle iniziative dedicate all'export digitale sono tutte azioni finalizzate ad aiutare e supportare la crescita e la solidità delle imprese favorendo lo sviluppo del contesto economico sociale.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO - SOCIALE	IMPRESE	N. di casi risolti con esito positivo dal servizio camerale di Composizione negoziata delle crisi	risultato	$n \geq x$	25	2 ⁵	INTERNA
ECONOMICO D	IMPRESE	Sviluppo di nuove competenze digitali nelle imprese beneficiarie delle iniziative per l'innovazione	impatto	% di imprese che dichiarano l'obiettivo raggiunto (rilevata attraverso indagini di customer)	$\geq 60\%$	41% ⁶	INTERNA
ECONOMICO	IMPRESE	Efficacia delle iniziative promozionali percepita dai beneficiari	impatto	% giudizi positivi sull'utilità delle iniziative (rilevata attraverso indagini di customer)	$\geq 90\%$	99%	INTERNA
ECONOMICO	IMPRESE	Livello di supporto alle imprese per l'internazionalizzazione: quota di imprese assistite nelle diverse fasi di approccio ai mercati esteri	risultato	n. imprese assistite atto t/n. imprese esportatrici	7%	8% ⁷	INTERNA

⁵ Sul risultato ha inciso la scarsa diffusione tra le imprese del servizio; a ciò si aggiunge il fatto che i soggetti che utilizzano tale servizio sono in una situazione critica e difficilmente sanabile.

⁶ Un ulteriore 56% dichiara che l'obiettivo è in fase di raggiungimento.

⁷ Imprese assistite: 1.485 – Imprese esportatrici 2019: 17.898.

FATTORI ABILITANTI



Insieme di fattori e azioni che contribuiscono in modo trasversale all'accrescimento del valore pubblico

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO - SOCIALE	IMPRESE	Rapporto tra interventi economici su oneri correnti (spese di funzionamento), al netto di ammortamenti e accantonamenti	risultato	interventi economici / oneri correnti (spese di funzionamento) al netto di ammortamenti e accantonamenti	$\geq 30\%$	40%	INTERNA

OBIETTIVI DI PERFORMANCE

PA SEMPLICE E DIGITALE						
OBIETTIVO OPERATIVO – Ecosistema digitale						
Migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti – 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. Facilitare l'interscambio dei dati tramite la certificazione dei domicili digitali						
INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
1.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati alla semplificazione e digitalizzazione RI	efficacia	valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	>=80%	83%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.2 PIRA	Rispetto dei tempi di evasione (5 gg) delle pratiche RI	efficienza	n. pratiche RI evase in anno t entro 5 gg ricevimento (netto periodo sospensione) /n. tot. pratiche RI evase in atto t	>=80%	82,4%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.3 PIRA	Riduzione n. sospesi giacenti	efficienza	(n. sospesi giacenti anno t – n- sospesi giacenti anno t-1)/n. sospesi giacenti anno t-1	-3%	-15% ⁸	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.4 D	E-Gov: adozione iniziative di formazione e promozione per le imprese in tema di digitalizzazione delle procedure amministrative (SPID, cassetto digitale e firma remota)	risultato	n. iniziative realizzate	12	12	Personale organizzazione e sportelli Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
OBIETTIVO OPERATIVO – Servizi online e Saloni del futuro						
Proseguire il percorso di digitalizzazione dei servizi all'interno di un quadro ben definito di trasformazione digitale						
INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
1.2.1 D	Nuove adesioni a Cassetto digitale (piattaforma Impresa.italia.it)	risultato	n. nuove adesioni cassetto digitale/totale imprese attive	43%	44,5%	Personale organizzazione e sportelli

⁸ Sospesi al 31.12.2021: 6.024 – sospesi al 31.12.2022: 5.122

1.2.2 D	N. di nuovi rilasci SPID	risultato	n>=x	6.500	6.019 ⁹	Personale organizzazione e sportelli
------------	--------------------------	-----------	------	-------	--------------------	--------------------------------------

ECOSISTEMA SOSTENIBILE

OBIETTIVO OPERATIVO – Vigilanza e controllo

Garantire la sicurezza dei consumatori che acquistano online e tutelare la leale concorrenza a beneficio degli operatori economici

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
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	>=90%	89%	Tutela del mercato
2.1.2 PIRA D	Vigilanza dei prodotti acquistati online: % di incremento dei controlli	risultato	(n. controlli anno t- n. controlli anno t-1) /n. controlli anno t-1	30%	53% ¹⁰	Tutela del mercato

OBIETTIVO OPERATIVO – Alternative Dispute Resolution (ADR)

Supportare imprese e altri stakeholder nella prevenzione dei conflitti in campo ambientale.

Incrementare la diffusione dell'arbitrato semplificato presso la PMI. Garantire la prosecuzione dell'attività arbitrale camerale su tutto il territorio nazionale

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
2.3.1 PIRA	N. procedimenti di mediazione gestiti in campo ambientale	risultato	n>=x	>=15	15	Camera Arbitrale
2.3.2	Realizzazione di eventi informativi e/o percorsi di formazione rivolti professionisti con riferimento alla CNC (servizio camerale di composizione negoziata della crisi di impresa)	risultato	n>=x	>=2	2	Camera Arbitrale
2.3.3	N. richieste di servizio conciliazione, mediazione e arbitrato	risultato	n>=x	1.185	1.048 ¹¹	Camera Arbitrale
2.3.4	N. richieste di servizio sovraindebitamento	risultato	n>=x	200	193 ¹²	Camera Arbitrale

⁹ Il risultato è dovuto ad un calo rispetto alle richieste che hanno contraddistinto gli anni 2020 e 2021 (attivazione SPID sia per accedere al sito INPS che per scaricare il Green Pass). Si segnala che nel 2022 è aumentata la richiesta da parte dei cittadini stranieri.

¹⁰ Controlli anno t: 23 – controlli anno t-1: 15.

¹¹ Il risultato è dovuto ad un calo numerico del contenzioso rispetto agli anni 2020 e 2021 caratterizzati dall'emergenza Covid-19.

¹² Sul risultato hanno influito le azioni governative rivolte alle imprese in periodo pandemico e post-pandemico che hanno cristallizzato le situazioni debitorie e frenato la loro emersione (ad es. stralcio delle cartelle esattoriali...).

OBIETTIVO OPERATIVO – Economia circolare

Favorire la nascita di nuove filiere produttive facilitando percorsi di simbiosi industriale. Formare e assistere le imprese nella gestione dei rifiuti, accompagnandole nell'utilizzo e nel rispetto degli adempimenti previsti dal RENTRI. Valutare le potenzialità tecniche, economiche e strategiche degli e-fuels nel panorama energetico italiano. Favorire la diffusione di strumento giuridici per piccole imprese e consumatori per una crescente efficienza energetica e autoproduzione di energia

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
2.4.1 D/S	RENTRI: Azioni di formazione e assistenza alle imprese sul nuovo Registro Elettronico Nazionale per la tracciabilità dei rifiuti. N. iniziative di formazione/assistenza	risultato	$n \geq x$	3	3	Personale organizzazione e sportelli
2.4.2	Progettualità in tema di simbiosi industriale: n. di iniziative di promozione e diffusione realizzate	risultato	$n \geq x$	Almeno 2	2 ¹³	Supporto delle imprese e promozione del territorio

IMPRESE SOLIDE, INNOVATIVE, INTERNAZIONALI

OBIETTIVO OPERATIVO – Innovazione

Diffondere la conoscenza e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio. Rafforzare il raccordo tra le diverse strutture camerali per la programmazione delle assistenze specialistiche. Favorire il protagonismo delle donne imprenditrici per la ripresa economica

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
3.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'innovazione	efficacia	budget utilizzato anno t / budget stanziato anno t	$\geq 90\%$	156% ¹⁴	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
3.1.2	Realizzazione progetti finanziati con risorse +20% in ambito Innovazione e Turismo: % progetti realizzati (budget impegnato)	risultato	iniziative realizzate / iniziative programmate	$\geq 95\%$	Sì ¹⁵	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Comunicazione coordinamento strumenti e progetti

OBIETTIVO OPERATIVO – Credito

Avvicinare le imprese al Fintech e diffondere la conoscenza dei titoli di debito tra le PMI. Aiutare le imprese ad affrontare le situazioni di crisi economica e finanziaria. Favorire la trasparenza e la liquidità del mercato dell'Equity Crowdfunding. Sensibilizzare le imprese sull'importanza dell'individuazione precoce dei segnali di crisi e sviluppo di un sistema di scoring ESG. Creare le condizioni operative e culturali per un'efficace gestione delle crisi aziendali

¹³ Realizzate n. 2 iniziative: audit progetto SIGMA – ciclo di formazione.

¹⁴ Alcuni rifinanziamenti hanno determinato uno scostamento rispetto alle previsioni iniziali.

¹⁵ PID 218%, Internazionalizzazione 100%, Turismo 104%. Alcuni rifinanziamenti hanno determinato uno scostamento rispetto alle previsioni iniziali.

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
3.2.1 PIRA	Risorse complessive contabilizzate a sostegno dell'accesso al credito attraverso bandi/progetti/iniziative	efficacia	valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	>=90%	67% ¹⁶	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
OBIETTIVO OPERATIVO – Internazionalizzazione Supportare le imprese che intendono operare nei mercati esteri promuovendo l'utilizzo delle tecnologie, soluzioni e servizi di export digitale. Promuovere la presenza delle imprese sui mercati esteri emergenti e la partecipazione ai grandi eventi internazionali e favorire lo sviluppo o di nuovi business. Migliorare l'attrattività del territorio e accompagnare le imprese nei progetti di investimento in Lombardia						
INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	INDICATORI DI PERFORMANCE
3.3.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'internazionalizzazione	efficacia	budget utilizzato anno t / budget stanziato anno t	>=90%	104% ¹⁷	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

TERRITORIO ATTRATTIVO						
OBIETTIVO OPERATIVO – Turismo Riposizionare e rilanciare il territorio come destinazione turistica attraverso azioni integrate di comunicazione e promozione. Sostenere il settore turistico attraverso misure a sostegno della competitività delle imprese						
INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
4.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati al turismo e al marketing territoriale	efficacia	budget utilizzato anno t / budget stanziato anno t	>=90%	97% ¹⁸	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
4.1.2 PIRA	Organizzazione incontri business tra operatori del segmento MICE (meetings, incentives, conferences, exhibitions)	risultato	n>=x	>=200	1.279 ¹⁹	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
OBIETTIVO OPERATIVO – Sviluppo urbano						

¹⁶ Il raggiungimento parziale del target è imputabile alla minore assegnazione di risorse relativamente ad alcuni bandi.

¹⁷ Alcuni rifinanziamenti hanno determinato uno scostamento rispetto alle previsioni iniziali.

¹⁸ Alcuni rifinanziamenti hanno determinato uno scostamento rispetto alle previsioni iniziali.

¹⁹ Nell'ambito di workshop, sales missions e networking sono stati realizzati n. 1279 incontri fisici e virtuali tra imprese seller e buyer MICE internazionali.

Rendere la sede camerale di Palazzo Giureconsulti un hub dell'attrattività e dell'innovazione. Accrescere la conoscenza dei dati e dei principali aspetti socioeconomici dei territori. Contribuire alla progettazione strategica di reti materiali e digitali per la competitività del sistema economico

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
4.2.1 D	Sviluppo di iniziative di engagement ed eventi formativi e divulgativi sui temi dell'innovazione digitale	risultato	sì/no	Redazione e realizzazione di un calendario di eventi e attività (entro maggio) e realizzazione n. 15 iniziative	Sì realizzate n. 22 iniziative	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO

OBIETTIVO OPERATIVO – Giovani imprenditori, talenti, studenti

Favorire le sinergie tra start up italiane ed estere. Supportare lo sviluppo e la crescita delle start up. Stimolare lo sviluppo di un ecosistema innovativo. Migliorare l'esperienza di studio e di vita degli studenti internazionali. Promuovere il ruolo della Camera e di Formaper a supporto dell'occupazione dei giovani. Realizzazione di una piattaforma per la rilevazione dei fabbisogni formativi e l'orientamento scolastico e professionale

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
5.1.1 PIRA	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati allo sviluppo del capitale umano (studenti e start up) ²⁰	efficacia	budget utilizzato anno t/ budget stanziato anno t	>=95%	96%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
5.1.2	Realizzazione di eventi di Orientamento al Lavoro	risultato	n>=x	>=6	7	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
5.1.3 PIRA	Incontri di networking tavolo giovani per facilitare il contatto tra start-up e imprese	risultato	n>=x	>=4	7	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

²⁰ Il budget utilizzato fa riferimento alle risorse impegnate (determina/delibera).

5.1.1. PIRA - valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t. Target >=90% - Risultato 94%.

	consolidate, investitori ed ecosistema al fine di creare sinergie e collaborazioni					
5.1.4 PIRA	N. campagne promozionali e iniziative dedicate alla community degli studenti internazionali e fuori sede	risultato	$n \geq x$	≥ 2	4	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

FATTORI ABILITANTI						
OBIETTIVO OPERATIVO – KPI, Monitoring e customer satisfaction						
Valutare l'efficacia delle iniziative a sostegno delle imprese						
INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
6.1.1	Indice di tempestività dei pagamenti (DPCM 22/09/2014)	efficacia	Σ gg. compresi tra data pagamento e data scadenza fattura*importo fattura, rapportata alla Σ degli importi	≤ -6	-26 ²¹	Tutte le Aree
6.1.2	N. ambiti oggetto di customer (bandi, seminari ...)	risultato	$n \geq x$	2	2	U.O. Qualità
6.1.3	Adozione delle nuove misure generali di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dal PIAO	risultato	nuove misure generali adottate nell'anno t/tot misure generali previste al Piano nel triennio	$\geq 30\%$	42%	Tutte le Aree
OBIETTIVO OPERATIVO – Risorse umane e formazione continua						
Ottimizzare i progetti e i servizi attraverso momenti formativi, laboratori e percorsi di sviluppo						
INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'

²¹ Sul risultato positivo ha inciso l'utilizzo del sistema informatico integrato ERP.

6.2.1	Percentuale di dipendenti formati su soft skills	efficacia	n. dipendenti che partecipano a iniziative formative su soft skills /n. dipendenti totali	20%	79% ²²	Personale organizzazione e sportelli
6.2.2 PIRA	Grado di copertura delle attività formative per il personale (esclusa formazione obbligatoria)	efficacia	n. dipendenti che partecipano ad almeno una iniziativa in anno t /n. dipendenti in servizio anno t	75%	74% ²³	Personale organizzazione e sportelli
6.2.3	Durata media della formazione per il personale	risultato	ore di formazione erogate (esclusa formazione obbligatoria) nell'anno t/n. dipendenti in servizio anno t ²⁴	3	4	Personale organizzazione e sportelli

FATTORI ABILITANTI

OBIETTIVO OPERATIVO – CRM & Comunicazione

Sviluppare la conoscenza delle esigenze delle imprese per favorire la progettazione di servizi e contenuti rispondenti ai bisogni. Dare visibilità alle iniziative e alle attività dell'Ente consolidandone la reputation

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
6.3.1 PIRA D	Percentuale di incremento del n. di accessi al portale	efficacia	(n. accessi anno t – n. accessi anno t-1)/n. accessi anno t-1	+15%	-9,9% ²⁵	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
6.3.2 PIRA D	Percentuale di incremento del n. di follower dei social camerali con partecipazione attiva (Facebook [visite alla pagina], Twitter e LinkedIn)	efficacia	(n. follower anno t – n. follower anno t-1)/n. follower anno t-1	+20%	+61,8% ²⁶	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
6.3.3 PIRA	Introduzione di un Sistema di customer relationship management	risultato	sì/no	sì avvio	sì avvio	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti

²² Il target è stato raggiunto con ampio margine grazie alla conclusione di un percorso sul design thinking per i neoassunti 2021 e all'estensione dello stesso ad un ulteriore gruppo di dipendenti. Inoltre, è proseguito il progetto formativo rivolto a dirigenti, quadri e responsabili dell'Ente sul Change Management ed è stato avviato un successivo piano formativo che ha previsto la realizzazione di incontri con il Segretario generale rivolti a tutto il personale e di workshop dedicati ai responsabili.

²³ La percentuale raggiunta è legata all'assunzione di circa 20 nuovi assunti tra novembre e dicembre 2022, che non hanno potuto partecipare alle iniziative formative organizzate durante l'anno.

²⁴ Il risultato è espresso in giorni.

²⁵ Il risultato risente ancora dell'incremento straordinario degli accessi delle imprese al Portale nel 2020 durante il periodo Covid-19.

²⁶ Il risultato positivo è legato, oltre che all'incremento del numero visite alla pagina, anche all'introduzione delle sponsorizzazioni dei post social.

OBIETTIVO OPERATIVO – Valorizzazione del patrimonio immobiliare

Avviare la riqualificazione dell'edificio di Via delle Orsole e terminare il restyling di Palazzo Giureconsulti

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
6.4.1 PIRA	Ristrutturazione Palazzo di Via delle Orsole	risultato	sì/no	sì avvio lavori demolizione /ricostruzione	no avviata solo fase di decostruzione ²⁷	Risorse e patrimonio
6.4.2 PIRA	Realizzazione facciata Giureconsulti	risultato	sì/no	sì conclusione	sì conclusione	Risorse e patrimonio
6.4.3 PIRA	Realizzazione della separazione dell'impianto elettrico di Palazzo Turati	risultato	sì/no	sì realizzazione	no ²⁸	Risorse e patrimonio
6.4.4 PIRA	Rispetto del piano di manutenzioni programmate e del budget delle spese di gestione immobiliare di competenza dell'Area Risorse e patrimonio	risultato	sì/no	sì (max 4.169.000)	Piano manutenzioni rispettato. Budget utilizzato pari a € 4.260.617	Risorse e patrimonio

FATTORI ABILITANTI

OBIETTIVO OPERATIVO – Strumenti digitali

Messa a regime del nuovo sistema gestionale. Favorire la dematerializzazione e la digitalizzazione dei processi aziendali, gestendone i diversi aspetti

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2022	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
6.5.1 PIRA D	Nuovo sistema per gestione integrata dei processi relativi al budget, contabilità,	risultato	sì/no	<=830 da luglio	251	Risorse e patrimonio

²⁷ È stata rispettata la cronologia di gara prevista, ma a causa di slittamenti nelle tempistiche di realizzazione nell'appalto demolizioni, fatti interni all'impresa e lavorazioni impreviste nel 2022 si è proceduto all'avvio della sola fase di decostruzione.

²⁸ Il risultato è dovuto alla necessaria sostituzione di gruppi frigoriferi, imprevedibile al momento della progettazione, che ha comportato l'esigenza di posticipare le tempistiche legate all'avvio dell'appalto e di considerare la possibilità di una revisione del progetto.

	acquisti, magazzino e logistica (ERP). Riduzione ticket di assistenza					
--	--	--	--	--	--	--

OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNUALI PER AREA

OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNUALI PER AREA					
PA SEMPLICE E DIGITALE: SERVIZI ON LINE E SALONI DEL FUTURO					
Proseguire il percorso di digitalizzazione dei servizi all'interno di un quadro ben definito di trasformazione digitale					
INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2022	RISULTATO	AREA
Animazione del salone anagrafico: progettazione di iniziative e strumenti di informazione/formazione, di promozione e supporto all'utilizzo dei servizi della Camera	risultato	-	definizione del piano di animazione entro il 30/06/2022 Realizzazione di quanto previsto nel piano per il 2022	s) ²⁹	Personale organizzazione e sportelli Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
% formulari vidimati digitalmente tramite Vi.Vi.Fir in rapporto al totale dei formulari vidimati	efficacia	D	7%	20,18%	Personale organizzazione e sportelli
Progettazione dell'infrastruttura tecnologica per la digitalizzazione dei carnet ATA e sperimentazione della procedura	risultato	D	entro il 31/12/2022	5/12/2022 ³⁰	Personale organizzazione e sportelli
Rilascio dei nuovi servizi online per la richiesta di iscrizione ai ruoli periti/esperti e conducenti	risultato	D	conducenti entro il 31/10/2022 periti ed esperti entro il 31/12/2022	rilascio conducenti 26/10/2022 rilascio periti ed esperti 21/12/2022	Risorse e patrimonio Totale del mercato

²⁹ Il Piano è stato definito entro il 30.06.2022 e le azioni ivi previste sono state realizzate: sperimentazione assistenze nell'area self (albo gestori ambientali, orientamento al digitale e comunicazione PEC) e organizzazione incontri in area welcome (innovazione, avvio di impresa, arbitrato e mediazione).

³⁰ L'infrastruttura tecnologica è stata realizzata (in collaborazione con Unioncamere Italia, International Chamber of Commerce ed Infocamere) in data 5/12/2022. Sempre nel corso nel 2022 è stata avviata la sperimentazione.

PA SEMPLICE E DIGITALE: ECOSISTEMA DIGITALE

Migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti. Rafforzare le attività dei SUAP favorendo l'uniformità operativa degli Sportelli Unici e le connessioni con RI e REA

Rilascio e certificazione dei domicili digitali alle imprese: % domicili rilasciati su totale imprese prive di domicilio digitale al netto delle imprese cancellabili d'ufficio	efficacia	D	90%	96,6%	Registro Imprese
Estensione del Servizio Suap associato camerale	risultato	D	>=n. 27.000 imprese	24.254 ³¹	Registro Imprese Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
Evoluzione automatismi istruttoria pratiche: potenziamento corsia preferenziale	risultato	S	>=6.000 pratiche rispetto al 2021	4.847 ³²	Front end registro delle imprese Registro Imprese
Stesura del business plan per il servizio di SUAP regionale	risultato	S	presentazione entro il 30/09/2022	Presentazione presso Regione Lombardia il 22/06/2022	Registro Imprese Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

ECOSISTEMA SOSTENIBILE: VIGILANZA E CONTROLLO

Rafforzare la fiducia nel mercato potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei lavoratori e la leale concorrenza degli operatori

INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2022	RISULTATO	AREA
Realizzazione interventi di razionalizzazione, armonizzazione e semplificazione delle procedure operative e organizzative in ambito metrico	risultato	S	entro il 31/12/2022	sì ³³	Tutela del mercato

IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE ED INTERNAZIONALI: INNOVAZIONE

Anticipare le esigenze di innovazione delle MPMI – Diffondere la conoscenza del paradigma Industria 4.0 e l'adozione di soluzioni tecnologiche da parte delle imprese del territorio. Rafforzare il raccordo tra le diverse strutture camerali per la programmazione delle assistenze specialistiche

³¹ Nel corso 2022 altri 6 Comuni hanno dichiarato di voler aderire a partire dal 2023.

³² Pratiche gestite nel 2022: 16.270.

³³ Realizzati n. 1 interventi relativi a: Centri Tecnici D.M. del 10/08/2007 e Procedure controlli casuali.

Realizzazione dei progetti previsti per il 2022 dal programma del Comitato trasversale	risultato	-	entro il 31/12/2022	sì ³⁴	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
FATTORI ABILITANTI: STRUMENTI DIGITALI Favorire la dematerializzazione e la digitalizzazione dei processi aziendali					
Analisi delle procedure e/o ruoli e/o delle attività relative al ciclo passivo ERP che possono essere oggetto di revisione e proposta	risultato	S	entro il 31/12/2022	22/12/2022 ³⁵	Personale organizzazione e sportelli Risorse e patrimonio
Definizione di una policy per razionalizzare la pubblicità legale dell'Ente	risultato	S	entro il 31/12/2022	5/12/2022 adozione Regolamento Albo camerale on-line (delibera di Giunta n. 155/2022)	Personale organizzazione e sportelli Compliance e Qualità
Messa a regime del sistema di valutazione dei progetti di sviluppo ICT tramite valutazione preventiva attraverso l'analisi dei benefici per i progetti inseriti nel budget 2023. Monitoraggio e verifica dell'impatto per i progetti di sviluppo individuati nel 2022 (che si realizzeranno entro il 31/08/2022)	risultato	D	sì	sì ³⁶	Risorse e patrimonio
FATTORI ABILITANTI: VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE Restauro e riqualificazione delle sedi Orsole e Turati					
INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2022	RISULTATO	AREA

³⁴ Invio Piani alla Direzione il 31/05/2022 e realizzazione nel corso del 2022 dei progetti relativi alle linee strategiche "e-bikeconomy" e "start up".

³⁵ Nel primo semestre 2022 definizione del documento di analisi criticità ed ultimazione documento finale in data 22/12/2022. Alcuni interventi sono già stati realizzati nel corso del 2022.

³⁶ Sono state individuate 4 attività oggetto di sviluppo ICT ed è stata definita una proposta relativa a un set di KPI per i servizi da attivare nel corso del 2023.

Razionalizzazione degli spazi di Palazzo Turati e trasferimento delle aziende partecipate in attesa del completamento dei lavori dello stabile di Via delle Orsole	risultato	D	definizione del piano di trasferimento entro il 31/12/2022	27/10/2022 ³⁷	Risorse e patrimonio
FATTORI ABILITANTI: KPI MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION Valutare l'efficacia delle iniziative a sostegno delle imprese					
Implementazione di azioni per innalzare il livello di Compliance dell'Ente al GDPR. N. azioni realizzate	risultato	-	almeno 3	3 ³⁸	Compliance e Qualità
Progettazione e predisposizione di innovazioni per il monitoraggio della qualità dei servizi e l'ascolto degli utenti. N. iniziative implementate	risultato	--	almeno 3	3 ³⁹	Compliance e Qualità
FATTORI ABILITANTI: RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA Favorire l'inserimento dei nuovi assunti e rimodulare l'organizzazione del lavoro in ottica Smart. Ottimizzare i progetti ed i servizi attraverso momenti formativi, laboratori e percorsi di sviluppo					
Realizzazione di percorsi di design thinking per favorire il ripensamento dei processi interni e l'offerta dei servizi destinati all'utenza. N. di proposte di semplificazione elaborate al termine del percorso	risultato	-	almeno 5 proposte	acquisite n. 5 proposte	Personale organizzazione e sportelli
Realizzazione di un percorso formativo finalizzato a migliorare la responsabilizzazione e coinvolgimento dei collaboratori, aumentare il livello di autonomia	risultato	-	almeno 50 collaboratori coinvolti appartenenti a 2 o più Aree	270 partecipanti appartenenti a tutte le Aree	Personale organizzazione e sportelli

³⁷ Il 27/10/2022 è stato definito il piano e nell'ultima parte dell'anno realizzata una prima parte di trasferimenti.

³⁸ Azioni: intervento formativo sul livello di compliance dell'Ente; Rilascio di una nuova versione REGI; realizzazione DPIA trattamento dati CRM.

³⁹ Innovazioni: progettazione sistema di ascolto utenti servizi on-line; rivisitazione Carta dei servizi; aggiornamento contenuti e forma Report generale Qualità.

individuale e diffondere la cultura del servizio alle imprese/utenti					
Supporto alla direzione per la stesura delle linee guida per un progetto di comunicazione interna al fine di promuovere in modo integrato lo scambio informativo ed il rafforzamento del sistema di relazioni all'interno delle Aree	risultato	-	stesura linee guida entro il 30/06/2022	30/06/2022	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti

RENDICONTAZIONE PIANO INDICATORI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO (P.I.R.A.) – D.M. 27/03/2013 ART. 2 COMMA 4, d

Di seguito vengono rendicontati gli obiettivi inseriti solamente nel Piano indicatori risultati attesi di bilancio. Per la rendicontazione degli obiettivi inseriti anche nel Piano di Organizzazione e di Attività (contraddistinti dalla sigla PIRA) si rimanda a quest'ultimo documento.

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese								
Programma	005 Promozione e attuazione di politiche di sviluppo competitività e innovazione di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo (€ 20.679.267)								
Ob. strategico	3.IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI								
Ob. operativo	3.1 INNOVAZIONE								
Indicatori	Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2022	Risultato	Centro di responsabilità	
3.1.3	Incremento percentuale di nuove imprese neo-beneficiarie nell'ambito delle attività relative all'innovazione	Capacità di sostenere i processi di internazionalizzazione delle MPMI attraverso azioni di formazione, supporto organizzativo e assistenza specialistica	efficacia	percentuale	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	n° nuove imprese ed aspiranti imprenditori t/n° imprese ed aspiranti imprenditori anno t-1	+20%	87,6%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese								
Programma	005 Promozione e attuazione di politiche di sviluppo competitività e innovazione di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo (€ 20.679.267)								
Ob. strategico	4.TERRITORIO ATTRATTIVO								
Ob. operativo	4.4 TURISMO								
Ob. operativo	4.4 SVILUPPO URBANO								
Indicatori	Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2022	Risultato	Centro di responsabilità	

4.2.1	Restyling di palazzo Giureconsulti	Valorizzazione interna degli spazi al fine di creare un luogo per favorire l'incontro tra finanziatori internazionali e iniziative imprenditoriali	risultato	realizzazione	Parcam	sì/no	sì conclusione lavori	sì	Parcam
-------	------------------------------------	--	-----------	---------------	--------	-------	--------------------------	----	--------

Missione	032 Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche								
Programma	003 Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza (€ 5.273.996)								
Ob. strategico	6.FATTORI ABILITANTI								
Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2022	Risultato	Centro di responsabilità
6.0.1	Equilibrio economico della gestione corrente (Indicatore Pareto)	Misura la capacità di coprire le spese correnti con i proventi correnti	risultato	valore	Controllo di gestione	oneri correnti/ proventi correnti CCIAA	>=1	>1	Camera di commercio
6.0.2	Incidenza oneri di funzionamento sugli oneri correnti (Indicatore Pareto)	Misura l'incidenza degli oneri di funzionamento sul totale degli oneri correnti. Ottimizzazione nella gestione dei costi di funzionamento	efficienza	percentuale	Controllo di gestione	oneri di funzionamento/ oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.	35%	31%	Camera di commercio
6.0.3	Incidenza interventi economici sugli oneri correnti (Indicatore Pareto)	Misura l'incidenza degli interventi economici sul totale degli oneri correnti. Capacità di investire risorse per il territorio	risultato	percentuale	Controllo di gestione	Interventi economici/ oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.	35%	36%	Camera di commercio