RELAZIONE SULLA PERFORMANCE E SUI RISULTATI 2024

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). In conformità a quanto previsto dalla normativa, la Giunta camerale ha adottato il PIAO 2024-2026 con la delibera n. 19 del 29 gennaio 2024.

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 i contenuti del 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 relativamente al Rapporto sui Risultati che questo documento integra – 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 definiti 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 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 2024 e nel Programma Pluriennale 2023-2027.
In particolare, l'impegno si è focalizzato intorno alle progettualità ritenute più innovative e strategiche e si è sviluppato lungo tre macro-obiettivi: la semplificazione per le imprese, l'offerta di servizi innovativi e per la sostenibilità e l'attrattività del territorio.
Relativamente alla prima tematica, tra i progetti più significativi, si ricordano:

- la progettazione e la realizzazione di numerose iniziative ed eventi sui temi dell'innovazione digitale;
- il costante incremento del livello di digitalizzazione dei servizi di sportello;
- il rafforzamento della comprensione dei reali bisogni degli utenti al fine di migliorare la customer experience nell'ambito del programma di Digital Transformation;
- la realizzazione di azioni dirette a ridurre il carico amministrativo nei confronti delle imprese, mediante la semplificazione delle procedure e il potenziamento del SUAP associato camerale con l'adesione del comune di Milano;
- la diffusione - tramite Camera Arbitrale - della cultura dell'arbitrato quale elemento di competitività per le imprese.

Si evidenzia, con riferimento ai servizi innovativi e per la sostenibilità:

- la prosecuzione delle attività dei PID, per sostenere la trasformazione digitale delle imprese;
- il potenziamento – in partnership con Promos Italia – dei servizi per le imprese in ambito di internazionalizzazione e di investimenti all'estero, oltre che l'impegno a favore della diffusione di mezzi di finanziamento innovativi, grazie alla società di sistema Innexta;
- il sostegno alle imprese nei processi di transizione ecologica attraverso svariati servizi (es. primo orientamento, eventi divulgativi, incontri con esperti, bandi di contributo);
- i progetti, realizzati grazie alla società partecipata Innovhub, relativi a valutazioni di impatto ambientale.

Relativamente alla promozione dell'attrattività e dello sviluppo sostenibile del territorio si segnalano:

- le azioni volte a consolidare i brand Yes Milano, Visit Monza e Brianza e Visit Lodi;
- la realizzazione di misure rivolte alla imprese per orientare la filiera relativa al turismo verso modelli efficaci e competitivi;
- l'impegno - tramite la società Formaper - a rafforzare e rendere più efficace l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e a favorire l'inserimento lavorativo delle giovani generazioni;
- l'attuazione di varie misure rivolte a universitari e giovani professionisti che ritengono Milano una città in cui crescere ed affermarsi;
- la promozione e lo sviluppo della bike economy, attraverso un programma dedicato che comprende misure di sostegno, formazione e servizi per le diverse filiere imprenditoriali che compongono l'ecosistema della bicicletta e per il territorio nel suo complesso;

Infine - in linea con il percorso di change management avviato nel corso degli ultimi anni - è proseguito l'impegno dell'Ente nello sviluppo del proprio capitale umano. Tale impegno si è concretizzato più nello specifico attraverso la realizzazione di iniziative volte a potenziare le soft skills dei dipendenti e di un percorso diretto a sviluppare il self empowerment del personale

OBIETTIVI PER LA CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO

Gli obiettivi di digitalizzazione e semplificazione sono graficamente evidenziati nelle tabelle con le sigle S e D.

SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE

Supportare l'imprenditorialità mediante la semplificazione delle attività connesse alle diverse fasi della vita di impresa, sia agevolandole negli adempimenti amministrativi sia adoperandosi per il buon funzionamento del mercato in cui esse operano.
Il consolidamento della strategia di semplificazione da parte della Camera passa attraverso l'estensione del numero dei Comuni aderenti al SUAP, la digitalizzazione dei servizi nonché gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO -SOCIALE **S**	IMPRESE	Quota imprese che utilizzano SUAP camerale	efficacia	N. imprese che utilizzano Impresa in un giorno / n. totale imprese attive	59%	56[1]%	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO -SOCIALE **D**	IMPRESE E CITTADINI	Indice dei servizi online (strumenti digitali): % istanze online sul totale istanze presentate (Certificati, Firma digitale, Carte Tachigrafiche)	efficacia	N. richieste gestite on line / n. istanze totali	>=42%	44,5%	INTERNA
AMBIENTALE - ECONOMICO **S**	IMPRESE	Nuove adesioni a Cassetto digitale (piattaforma Impresa.italia.it)	risultato	N. nuove adesioni cassetto digitale / totale imprese attive	60%	65%	INTERNA
ECONOMICO -SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	% di controversie su tutte le materie risolte con la procedura di mediazione con accordo tra le parti.	risultato	N. di controversie risolte con accordo tra le parti / n. totale delle procedure di mediazione concluse	30%	26,9%	INTERNA

[1] Nel 2024 si è avuta l'adesione del SUAP del Comune di Milano ma non del Rhodense, che si prevede di acquisire nel corso del 2025.

SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITÀ

Aiutare le imprese a fare il salto tecnologico e adottare soluzioni per sostenere le start up, diffondere l'utilizzo degli strumenti digitali per l'export, supportare le imprese nella transizione digitale e verde.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO **D**	IMPRESE E CITTADINI	Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID: n. utenti	risultato	N≥x	3000	3581	INTERNA
ECONOMICO **D**	IMPRESE	Miglioramento medio annuo della valutazione delle imprese tramite strumenti di assessment PID	impatto	Media % di miglioramento dichiarate dalle singole imprese che hanno partecipato ad assessment	+5%	-9,7%[2]	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 anno t	1450	1540	INTERNA
ECONOMICO	IMPRESE	% di imprese che hanno avviato un'attività dopo aver usufruito dei servizi di Punto Nuova Impresa (rilevato tramite questionario)	impatto	N. nuove imprese costituite / n. imprese assistite rispondenti al questionario relativo alle utenze dell'anno precedente	>=35%	-[3]	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO-SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	N. controversie in campo ambientale risolte con strumenti di ADR (mediazione) da CAM nel territorio lombardo	impatto	N≥x	25	27	INTERNA

[2] Nel 2024 è stato ampliata di molto l'utenza, portando nuove imprese da alfabetizzare sulle tematiche. Inoltre, si è puntato sugli assessment guidati e meno sui self-assessment, in cui le imprese tendono a valutarsi più positivamente.

[3] E' in corso la rilevazione sulle imprese assistite 2023-2024, il numero di utenti che hanno usufruito del servizio nell'anno 2024 è pari a 1.007.

ATTRATTIVITA' E SVILUPPO DEL TERRITORIO

Perseguire le azioni di supporto alla capacità attrattiva del nostro territorio e rendersi parte attiva nei processi di transizione verde e rigenerazione urbana. Promuovere la bike economy. Favorire l'attrazione di investimenti e di giovani talenti e l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO/ SOCIALE	IMPRESE	% di studenti stranieri che studiano nelle università del territorio	impatto	Studenti stranieri anno t / tot. studenti stranieri	>= 2023	=2023 (10%)	MIM
ECONOMICO	TERRITORIO	Finalizzazione di progetti di investimento da parte di imprese estere sul territorio	impatto	N. progetti finalizzati nei settori del Fintech, Life Sciences, ICT e Cleantech	7	18 (7 Fintech 1 Live Sciences 4 Cleantech 6 ICT)	INTERNA
ECONOMICO/ SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	N. posti di lavoro salvati grazie alla chiusura con esito positivo delle procedure di Composizione negoziata delle crisi di impresa	impatto	(Posti di lavoro salvati anno t) – (posti di lavoro salvati anno t-1) / posti di lavoro salvati anno t-1	+10%	+42%	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO -SOCIALE	IMPRESE / TERRITORIO	Supporto settore ciclo turismo: hotel bike friendly nel territorio di Milano Monza Brianza Lodi	impatto	N. hotel anno t – n. hotel anno t-1 / n. hotel anno t-1	+ 10%	-[4]	BANCA IFIS
ECONOMICO/ SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	Partecipanti a corsi di formazione per giovani mirati all'inserimento nel mondo del lavoro (Progetto PID, turismo, Bike Factory Fab Lab, Progetto INTEGRA, ISA)	impatto	N. partecipanti inseriti in azienda con contratto di lavoro/stage	>=190	120[5]	INTERNA

[4] Nel 2024 non sono stati rilevati i dati a livello territoriale (Comune, Provincia, Regione).

[5] Oltre a 247 matching realizzati tra partecipanti ai corsi e aziende da cui potrebbero scaturire ulteriori inserimenti.

FATTORI ABILITANTI

Contribuire all'accrescimento del valore pubblico a favore delle imprese e del territorio mediante azioni trasversali di efficientamento e miglioramento gestionale, anche in ottica di sostenibilità, valorizzando gli asset camerali e rinnovando le strategie di prevenzione e gestione del rischio

VALORE PUBBLICO	BENEFICIARI	INDICATORE	TIPO	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	FONTE DATI
ECONOMICO	IMPRESE	Rapporto tra interventi economici su oneri correnti (spese di funzionamento), al netto di ammortamenti e accantonamenti[6]	risultato	interventi economici / oneri correnti (spese di funzionamento) al netto di ammortamenti e accantonamenti	>=40%	46%	INTERNA
ECONOMICO/ SOCIALE	IMPRESE E CITTADINI	Indice di aggiornamento annuale delle strategie anticorruzione[7]	risultato	Nuove misure attivate nell'anno / n. misure consolidate nel Piano	>=1,4	1,9	INTERNA
AMBIENTALE/ ECONOMICO	TERRITORIO	Efficientamento energetico degli immobili della Camera di commercio: predisposizione di un piano pluriennale di investimenti per la riduzione dei consumi e realizzazione degli output attesi nell'anno[8]	risultato	% realizzazione output anno t	100%	99%	INTERNA
AMBIENTALE	TERRITORIO	Incremento nella gestione della raccolta differenziata	risultato	(% rifiuti indifferenziati sul totale anno t) – (% rifiuti indifferenziati sul totale anno t-1) / % rifiuti indifferenziati sul totale anno t-1	-25%	-56%[9]	INTERNA

[6] Obiettivo Generale dell'Ente.
[7] Obiettivo Generale dell'Ente.
[8] Obiettivo assegnato a Segretario generale e Area Risorse e patrimonio. Considerato margine di tolleranza del 10% come indicato nella Delibera n. 20/2024.
[9] La rilevazione del dato è riferita alla sede di Milano (Palazzo Turati). Dal 2025 la rilevazione comprenderà anche le sedi di Monza e Lodi.

OBIETTIVI DI PERFORMANCE

SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE

OBIETTIVO OPERATIVO – EVOLUZIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE:
Continuare il percorso volto a migliorare e consolidare le semplificazioni introdotte per ridurre il carico amministrativo nei confronti delle imprese e migliorare l'efficienza del Registro Imprese anche attraverso la continuazione del progetto di automazione nell'evasione delle pratiche

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
1.1.1 D - S	EVOLUZIONE AUTOMATISMI ISTRUTTORIA PRATICHE: incremento pratiche gestite con automatismi	efficacia	N≥x	>=5000	1461[10]	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.2	Contenimento nei tempi di gestione delle pratiche RI di costituzione/fusione	efficienza	N. pratiche evase in anno t entro 2 gg dal ricevimento (netto periodo sospensione) /n. tot. pratiche evase in atto t	>=85%	85%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.3	Riduzione n. sospesi giacenti	efficienza	N. sospesi giacenti anno t <= sospesi giacenti anno t-1	<=2023	< 2023 (4513)	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese

OBIETTIVO OPERATIVO – SERVIZI ONLINE E DIGITAL TRANSFORMATION:
Proseguire il percorso di digitalizzazione dei servizi all'interno di un quadro ben definito di trasformazione digitale, progettando servizi e strategie promozionali mirate attraverso strumenti innovativi. Formare e assistere le imprese nell'utilizzo dei servizi digitali

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
1.2.1 D	N. di nuovi rilasci SPID	risultato	N>=x	1200	1477	Personale organizzazione e sportelli
1.2.2 D	Incremento % formulari (pagine) vidimati digitalmente tramite Vi.Vi.Fir	efficacia	Formulari (pagine) vidimati digitalmente tramite Vi.Vi.Fir / tot formulari (pagine) vidimati	42%	46%	Personale organizzazione e sportelli
1.2.3 D	Potenziamento del sistema di richiesta online dei certificati Certiweb	efficacia	Certificati richiesti online / tot certificati rilasciati	45%	46,8%	Personale organizzazione e sportelli
1.2.4 D	Progetto Digital transformation: realizzazione degli interventi previsti dal Piano	risultato	% realizzazione output anno t	100%	100%	Tutte le Aree

[10] Sul risultato hanno influito sia la riduzione di pratiche ricevute per effetto di una modifica normativa, sia il lavoro di analisi e revisione delle specifiche tecniche in ottica di miglioramento del sistema, che ha posticipato l'introduzione degli automatismi su nuovi adempimenti.

1.2.5	Azioni di formazione ed assistenza, di gruppo e individuali, alle imprese sui temi dell'Albo Gestori Ambientali. N. operatori coinvolti (imprese e responsabili tecnici)	risultato	N>=x	800	676[11]	Personale organizzazione e sportelli
1.2.6 D	E-Gov: adozione iniziative di formazione e promozione per le imprese in tema di digitalizzazione delle procedure amministrative (SPID, cassetto digitale, firma remota …)	risultato	N. di iniziative realizzate	10 (+40 sul tema Vi.Vi.Fir)	14 (+42 sul tema Vi.Vi. Fir)	Personale organizzazione e sportelli Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Risorse e patrimonio

OBIETTIVO OPERATIVO – TUTELA DEL MERCATO:
Sviluppare azioni volte a diffondere la cultura preventiva dell'autoregolazione e le attività finalizzate ad ostacolare la contraffazione e a vigilare sulla sicurezza dei prodotti, sulla correttezza degli strumenti di misura e dei prezzi. Avviare attività di progettazione e digitalizzazione dei progetti

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
1.3.1	Nuovi ambiti di controllo finalizzati alla verifica dell'efficienza energetica dei prodotti, nell'ambito di progetti europei, e sul tema della sicurezza dei consumatori e lavoratori, nel quadro della Convenzione Unioncamere-Ministero	risultato	N. settori oggetto di controllo	4 (nuovi ambiti)	2[12]	Tutela del mercato
1.3.2	Partecipazione a progetti di vigilanza europei in tema di sicurezza ed efficienza dei prodotti nell'utilizzo delle risorse (condivisione regole di controllo e avvio vigilanza)	risultato	N. di controlli	25	36	Tutela del mercato
1.3.3 D	Avvio strumento Redazione diffusa per commissione opere edili e piano di fattibilità per estensione ad altre commissioni	risultato	N. nuove commissioni coinvolte	1	2	Tutela del mercato
1.3.4	Potenziamento controlli metrologici casuali	risultato	N>=x	>=140	154	Tutela del mercato

[11] Il percorso di formazione è stato oggetto di ripensamento in seguito alle modifiche normative intervenute nel corso del 2024.

[12] I 2 nuovi settori di controllo si inseriscono nell'ambito dei progetti europei. Non sono stati attivati nuovi settori nel quadro della Convenzione Unioncamere-Ministero, in quanto la proposta di Convenzione da parte del MIMIT è arrivata solo a fine dicembre.

				(+ campagna sensibiliz.)	(sì campagna realizzata)	

OBIETTIVO OPERATIVO – ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR):
Supportare le imprese e altri stakeholder nella prevenzione dei conflitti, incrementando la diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie presso le PMI

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
1.4.1	N. richieste di servizio conciliazione e arbitrato	risultato	N>=x	1.050	1.185	Camera Arbitrale

SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITÀ

OBIETTIVO OPERATIVO – START UP:

Rafforzare l'impegno a favore delle start up supportandone lo sviluppo e la crescita. Favorire le sinergie tra start up italiane ed estere

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
2.1.1	Start up Academy: percorso formativo per sostenere la crescita delle start up, anche internazionali	risultato	N. start up partecipanti ai percorsi formativi	20	-[13]	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
2.1.2	Percorsi di accelerazione start up (Encubator, Switch2product …)	risultato	N. start up coinvolte nei programmi di accelerazione	8	11	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
2.1.3 D	Innovation Map – Piattaforma per il supporto e lo sviluppo delle start up (popolamento)	risultato	% attori mappati sulla piattaforma	+10% rispetto al 2023	100[14]%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

OBIETTIVO OPERATIVO – APERTURA INTERNAZIONALE:

Supportare le imprese in ambito internazionale, promuovendo l'utilizzo di tecnologie, soluzioni e servizi di export digitale

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
2.2.1 D	% nuove imprese che partecipano a interventi di Digital export (compresi bandi)	efficacia	N. nuove imprese / n. totale imprese partecipanti	40%	68%[15]	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti

OBIETTIVO OPERATIVO – CREDITO:

Favorire la diffusione di mezzi di finanziamento innovativi grazie a strumenti e applicazioni che andranno a creare un hub dei servizi fintech

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	INDICATORI DI PERFORMANCE
2.3.1 PIRA	Rispetto del Piano di attività in ambito Credito e Fintech (Fintech roadshow, confronti One2one, Marketplace finanziario, contributi diretti alle imprese)	efficacia	Valore contabilizzato anno t / Valore di budget anno t	>=90%	103%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Innexta

[13] L'iniziativa Start up Academy, inizialmente prevista per la seconda metà del 2024, non è stata realizzata a seguito dall'adesione della Camera a TEF (Tech Europe Foundation).

[14] L'attività di popolamento della piattaforma è iniziata a luglio 2024 e ha riguardato tutte le startup rispondenti ai requisiti e con sito attivo, pari a 1896 al 31/12/2024.

[15] Non sono conteggiate le imprese beneficiarie dei bandi, poiché tra i requisiti di ammissione è previsto di non aver beneficiato della misura nei tre anni precedenti.

OBIETTIVO OPERATIVO – COMPOSIZIONE DELLA CRISI D'IMPRESA: Aiutare le imprese ad affrontare le situazioni di crisi economica, creando le condizioni operative e culturali per un'efficace gestione delle crisi aziendali						
INDICATORI DI PERFORMANCE		**TIPOLOGIA**	**ALGORITMO CALCOLO**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**INDICATORI DI PERFORMANCE**
2.4.1	N. di casi gestiti dal servizio camerale di Composizione negoziata delle crisi	risultato	N>=x	142	267	Camera Arbitrale
2.4.2	N. richieste di servizio sovraindebitamento	risultato	N>=x	287	298	Camera Arbitrale
OBIETTIVO OPERATIVO: PROGETTUALITÀ PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE: Realizzare interventi e formazione alle imprese per favorire la transizione verso modelli più efficienti e a minor impatto ambientale. Formare e assistere le imprese nella gestione dei rifiuti, accompagnandole anche con servizi di orientamento						
INDICATORI DI PERFORMANCE		**TIPOLOGIA**	**ALGORITMO CALCOLO**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**INDICATORI DI PERFORMANCE**
2.5.1	Progettualità in tema di efficientamento energetico - n. tipologie help desk tematici attivati	risultato	N>=x	4	4	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
2.5.2	Servizio Facilitambiente: n. di percorsi partecipativi/attività di facilitazione coordinati dal servizio sul tema dell'impatto ambientale di opere pubbliche e grandi eventi	risultato	N>=x	8	2[16]	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Camera Arbitrale
2.5.3	Realizzazione di iniziative di formazione/assistenza alle PMI sui temi dello sviluppo sostenibile in chiave ESG: n. imprese coinvolte	risultato	N>=x	60	209	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

[16] Nel corso del 2024 si è ritenuto opportuno focalizzare maggiormente gli interventi realizzando un minor numero di percorsi a più alto valore aggiunto.

ATTRATTIVITÀ E SVILUPPO DEL TERRITORIO

OBIETTIVO OPERATIVO – ATTRATTIVITA', TURISMO E CULTURA:
Proseguire e capitalizzare le azioni a supporto dell'attrattività dei territori tramite un percorso di rilancio e riposizionamento dell'area metropolitana e dei territori di Monza e Lodi, anche alla luce di nuovi eventi internazionali. Promuovere l'attrazione dei talenti internazionali attraverso servizi di accoglienza

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
3.1.1	Sostenibilità di Milano quale destinazione turistica: nr. di stakeholder ingaggiati nell'ambito di iniziative di sviluppo sostenibile	risultato	N>=x	45	45	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
3.1.2	ROAD TO MILANO CORTINA 2026 Realizzazione di iniziative di sistema/filiera in chiave di accompagnamento all'evento olimpico	risultato	N>=x	2	2	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
3.1.3	Welcome desk Studenti internazionali (servizi di accoglienza, orientamento e assistenza)	risultato	N. studenti assistiti	+20%	-37%[17]	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

OBIETTIVO OPERATIVO – ATTRAZIONE INVESTIMENTI ESTERI:
Sviluppare ulteriormente il modello di networking con i soggetti attivi sui nostri territori per l'attrazione di investimenti diretti esteri

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
3.2.1	Consolidamento e sviluppo di 2 programmi di soft landing per le imprese estere (es. settori fintech e life sciences)	risultato	N. imprese assistite per settore	60 (30 fintech, 30 life sciences)	81 (45 fintech, 36 life sciences)	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Promos
3.2.2	Assistenza e accompagnamento a imprese e/o start up internazionali interessate a progetti di investimento sul territorio	risultato	N. imprese internazionali assistite	165	185	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Promos

[17] In parallelo all'attività di help desk rivolto agli studenti internazionali (One Stop Shop), nel corso del 2024 sono stati svolti numerosi welcome days dedicati alle matricole internazionali all'interno delle università, accademie e centri di formazione terziaria milanesi, entrando in contatto con 4353 studenti e fornendo un servizio di primo orientamento analogo a quello del desk. L'incremento del numero di studenti internazionali assistiti rispetto al 2023 è del 67,4%.

OBIETTIVO OPERATIVO – MATCHING DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO: Favorire l'inserimento lavorativo delle giovani generazioni e la copertura dei bisogni occupazionali delle imprese, anche in riferimento ai progetti relativi all'ambito bike						
INDICATORI DI PERFORMANCE		**TIPOLOGIA**	**ALGORITMO CALCOLO**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**CENTRO RESPONSABILITA'**
3.3.1	Utenti coinvolti in attività per l'apprendimento e lo sviluppo di nuove competenze	risultato	N. partecipanti a percorsi di orientamento e formazione	5200	6.519	Formaper
OBIETTIVO OPERATIVO – SVILUPPO DELLA BIKE ECONOMY: Favorire l'inserimento lavorativo delle giovani generazioni e la copertura dei bisogni occupazionali delle imprese, anche in riferimento ai progetti relativi all'ambito bike						
INDICATORI DI PERFORMANCE		**TIPOLOGIA**	**ALGORITMO CALCOLO**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**CENTRO RESPONSABILITA'**
3.4.1	Supporto alla bike economy: definizione di un piano di interventi e realizzazione degli output previsti per l'anno t	risultato	% realizzazione output anno t	100%	100%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

FATTORI ABILITANTI

OBIETTIVO OPERATIVO – KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION:
Valutare l'efficacia dei servizi e delle iniziative a sostegno delle imprese

	INDICATORI DI PERFORMANCE	TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
4.1.1	Indice di tempestività dei pagamenti (DPCM 22/09/2014) al netto delle fatture di Infocamere[18]	efficacia	Σ gg. compresi tra data pagamento e data scadenza fattura*importo fattura, rapportata alla Σ degli importi	<=-13	-19	Tutte le Aree
4.1.2	N. ambiti oggetto di customer (bandi, seminari …)	risultato	N>=x	3 (con sperimentazione nuovi tool di reportistica)	4 (sperimentazione sì)[19]	Compliance e Qualità

OBIETTIVO OPERATIVO – SISTEMA DI PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO:
Potenziare i sistemi di prevenzione del rischio

	INDICATORI DI PERFORMANCE	TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
4.2.1	Attivazione di procedure di controllo sulla conformità dei trattamenti al GDPR	risultato	N. audit realizzati	2	8	Compliance e Qualità
4.2.2	Potenziamento e sviluppo del sistema di protezione dei dati personali informatizzandone la gestione e perseguendo l'armonizzazione delle policy con altre strutture della holding. N. innovazioni introdotte	risultato	N>=x	2[20]	2	Compliance e Qualità

OBIETTIVO OPERATIVO – RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA:
Ottimizzare i progetti e i servizi attraverso momenti formativi, laboratori e percorsi di sviluppo

[18] Obiettivo generale dell'Ente.

[19] Gli ambiti oggetto di customer sono stati: sportelli, servizi online, bandi e seminari. Il nuovo tool di reportistica è stato il customer voice CRM, sperimentato per 7 tipologie di servizi nell'ambito delle richieste online

[20] Studio e valutazione del mercato per l'individuazione di un nuovo applicativo gestionale che consenta di sistematizzare e gestire in ottica collaborativa le funzioni di accountability e di registrazione dei trattamenti. Individuazione di un trattamento dati personali che coinvolga una o più strutture del sistema camerale e definizione di una policy coordinata e condivisa.

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
4.3.1	Percentuale di dipendenti formati su soft skills	efficacia	N. dipendenti che partecipano a iniziative formative su soft skills /n. dipendenti totali	30%	82%	Personale organizzazione e sportelli
4.3.2	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%	100%	Personale organizzazione e sportelli
4.3.3	Durata media della formazione per il personale	risultato	Giornate di formazione erogate (esclusa formazione obbligatoria) nell'anno t/n. dipendenti in servizio anno t	3	3,7[21]	Personale organizzazione e sportelli
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 2024**	**RISULTATO**	**CENTRO RESPONSABILITA'**
4.4.1 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%	+4%[22]	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
4.4.2 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%	-17%[23]	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
4.4.3	Utilizzo del Sistema di customer relationship management per l'invio di newsletter/DEM	risultato	N. newsletter/DEM inviate	+5%	+11% (213)	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti

[21] Esclusi corsi sulla sicurezza e corso Syllabus.
[22] 1.535.098 accessi nel 2024 rispetto a 1.476.132 nel 2023. Visto il numero elevato di visite, il tasso di crescita si attesta su livelli fisiologicamente più contenuti.
[23] Riduzione dovuta al calo di utenti target su FB (-28%) e in minima parte su X. Ciò ha determinato un riposizionamento sui canali social più utilizzati dai nostri target (LinkedIn e Instagram).

OBIETTIVO OPERATIVO – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE:
Restauro e riqualificazione degli immobili di proprietà. Ridurre l'impatto ambientale tramite il miglioramento nella gestione della raccolta differenziata

INDICATORI DI PERFORMANCE		TIPOLOGIA	ALGORITMO CALCOLO	TARGET 2024	RISULTATO	CENTRO RESPONSABILITA'
4.5.1	Ristrutturazione immobile in via delle Orsole	risultato	Sì/No	Sì Avanzamento lavori definizione layout spazi interni	Sì[24]	Risorse e patrimonio
4.5.2	Miglioramento nella gestione della raccolta differenziata attraversi azioni di informazione e sensibilizzazione del personale	impatto	(% materiale non conforme sul totale indifferenziato anno t) – (% materiale non conforme sul totale indifferenziato anno t – 1) / % (% materiale non conforme sul totale indifferenziato anno t – 1	-3%	-22%	Risorse e patrimonio Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

[24] Realizzazione strutture verticali e orizzontali di 7 piani fuori terra (al grezzo) e definizione layout spazi interni dettaglio arredi e allestimenti.

OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNUALI PER AREA

DI SEGUITO SI RIPORTANO GLI OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNUALI CHE NON SONO GIÀ PRESENTI TRA GLI OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO E DI PERFORMANCE

SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE: SERVIZI ON LINE E SALONE ANAGRAFICO					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Implementazione di nuovi strumenti per la gestione dei servizi di certificazione per l'estero: 1. Nuovo applicativo per la gestione dei certificati d'origine Cert'O 2. Banca dati Visti poteri di firma e deposito atti 3. Evasore automatico per le pratiche dei certificati d'origine	risultato	D	Almeno 3 strumenti attivati	1 nuovo applicativo rilasciato, 2 in attesa di rilascio	Personale organizzazione e sportelli
Individuazione dei KPI e misurazione degli impatti sull'organizzazione di tutti i progetti di natura ICT	risultato	D	Entro il 30/04/2024	30/04/2024	Personale organizzazione e sportelli Risorse e patrimonio
Avvio di un progetto per la valutazione dei consumi energetici delle imprese iscritte all'Albo nazionale gestori ambientali. N. imprese coinvolte.	risultato	-	Almeno 40	40	Personale organizzazione e sportelli
SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE: EVOLUZIONE DEL REGISTRO IMPRESE					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Proposta fattibile di revisione delle visure camerali in modo da aumentarne significativamente la fruibilità	risultato	-	Entro il 31/05/2024	Entro il 31/05/2024[25]	Front end Registro delle imprese Registro delle imprese

[25] Proposte trasmesse a Infocamere a gennaio e ad aprile

Comunicazione del Titolare effettivo: 1. Realizzazione dei controlli a campione post-evasione sulla veridicità delle autocertificazioni presentate durante la campagna di primo popolamento del registro % pratiche controllate / tot pratiche evase (riferite alla campagna di primo popolamento) 2. Emissione sanzioni per omessa comunicazione (riferite alla campagna di primo popolamento % sanzioni emesse / tot imprese sanzionabili	risultato	-	1. 3% 2. > 20%	Attività sospesa[26]	Registro delle imprese
Efficientamento del Back Office RI: progettazione di un nuovo cruscotto gestionale per l'organizzazione dei carichi e dei flussi di lavoro	risultato	-	Sì	Sì	Registro delle imprese

SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE: SUAP ASSOCIATO CAMERALE

INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2024	RISULTATO	AREA
1. Avvio delle attività del SUAP associato camerale per il Comune di Milano 2. Progettazione Contact SUAP Comune di Milano	risultato	S	1. Entro il 31/07/2024 2. Sì	1. 30/09/202[27] 2. sì	Registro delle imprese Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

[26] Adempimento sospeso in attesa della decisione del Consiglio di Stato e del pronunciamento della Corte di Giustizia Europea a seguito di ricorso.
[27] Slittamento dovuto alla necessità di rivedere il testo della convenzione SUAP alla luce di ulteriori esigenze operative espresse dal Comune.

SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE: TUTELA DEL MERCATO					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Sviluppo dei processi innovativi di competenza dell'Area: 1. Avvio strumento Redazione diffusa per commissione opere edili e piano di fattibilità per estensione ad altre commissioni 2. Avvio della procedura per il riconoscimento delle competenze informali (gestione Segreterie delle Commissioni e nomina Presidenti); 3. Revisione delle procedure utilizzate nella vigilanza al fine di gestire efficacemente le novità normative e procedurali, intervenute su indicazione di Ministero e Unioncamere, in tema, per esempio, di revisione di analisi, di reportistica e di attività di enforcement, a seguito di non conformità accettate	risultato	-	1. Elaborazione piani di intervento e validazione della direzione entro il 10/03/2024 – 2. Realizzazione interventi entro il 31/12/2024	1. 07/03/2024 2. sì	Tutela del mercato
SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITÀ: PROGETTUALITÀ IN AMBITO DI INNOVAZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Piano di sviluppo dei servizi digitali a supporto dell'internazionalizzazione: 1. Realizzazione delle attività previste per il 2024 (iniziative Digital Export, bando Connessi) 2. Adozione di strumenti innovativi, anche con AI-based, per semplificare la partecipazione delle imprese:	risultato	D	1. Entro 31/12/2024 2a. Almeno 80% rispetto 2023 2b. Almeno 30% rispetto 2023 2c. Sì	1. Sì 2a. 100% 2b. 34,8% 2c. Sì	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti

2a. % riduzione tempi di risposta alle richieste di informazione 2b. % riduzione tempi dell'attività di istruttoria domande 2c. realizzazione analisi replicabilità a costi ridotti su altri bandi					

SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITÀ: START UP

INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2024	RISULTATO	AREA
Promozione e implementazione di un'iniziativa di Open Innovation finalizzata ad agevolare il matching tra start-up e PMI. Il progetto sarà attuato nel contesto del Programma di accelerazione Encubator 2023/24 e mediante l'introduzione di un nuovo servizio di matching realizzato dalla Camera di commercio in collaborazione con il Pid (Punto Impresa Digitale)	risultato	-	Almeno 10 incontri di matching entro il 31/12/2024	21	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
Piano di attività di engagement, volto ad incrementare il numero di start-up presenti sulla piattaforma Innovationmap.yesmilano	risultato	D	Almeno il 75% delle startup presenti sul territorio MILOMB	100%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
Progettazione e lancio della prima InnoCall della Camera di commercio: iniziativa Open Innovation rivolta alle start-up, mirata a potenziare l'innovazione dei servizi camerali	risultato	-	Individuazione di almeno 1 servizio innovativo per il lancio della Call	6[28]	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
Azioni a supporto delle start up: gradi di utilizzo del budget	risultato	-	>=95% budget assegnato / budget deliberato	110%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

[28] Gli ambiti individuati sono: Servizi Intelligenti per il Cittadino; Automazione e Produttività Amministrativa; Data Intelligence e Decisioni Informate; Sicurezza e Protezione dei Dati; Sviluppo di Soluzioni Low Code/No Code; Sostenibilità e Gestione dell'Impatto Ambientale. A conclusione della call due imprese hanno ricevuto un grant da 50.000 euro per lo sviluppo della propria idea progettuale.

SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITÀ: PROGETTUALITÀ PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Progettazione e realizzazione di nuove iniziative a favore delle imprese in ottica di sostenibilità (trasversale sia come strumento che su policy di intervento)	risultato	-	1. Elaborazione piani di intervento e validazione della direzione entro il 10/03/2024 2. Realizzazione interventi entro il 31/12/2024	1. 29/04/2024 2. sì	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
Facilitambiente in collaborazione con CAM: servizi per facilitare l'ottimale gestione e svolgimento di interventi ad elevato impatto ambientale sul territorio (grandi eventi, grandi opere pubbliche, impianti di stoccaggio e trattamento dei rifiuti) attraverso operazioni di stakeholder engagement	impatto	-	Almeno 2 interventi gestiti	2	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
ATTRATTIVITÀ E SVILUPPO DEL TERRITORIO: SVILUPPO BIKE ECONOMY					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Consolidamento e sviluppo Bike Factory tramite avvio di uno Sportello Job Placement Domanda/Offerta di lavoro e attività di Show Exhibition con punto fisico di aggregazione studenti/start up/imprese consolidate	risultato	-	Almeno 90% dei seguenti KPI: - n. 30 matching o avvio nuova impresa; - n. 300 partecipanti attività Show Exhibition	- 46 - 318	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

Bike Lab (sostegno innovazione della filiera, con particolare riguardo ai segmenti emergenti: cicloturismo): grado di utilizzo del budget	risultato	-	>=95% budget assegnato / budget deliberato	118%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio Comunicazione coordinamento strumenti e progetti
ATTRATTIVITÀ E SVILUPPO DEL TERRITORIO: TURISMO ED EVENTI					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
CRESCITA SOSTENIBILE DELLA FILIERA – Incremento del numero di imprese che partecipano con successo alle misure di sostegno indirizzate alla filiera turistica e degli eventi in materia di sostenibilità (inclusa accessibilità)	risultato	-	Almeno 50	79	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio
MATCHING TRA IMPRESE E CAPITALE UMANO GIOVANE E DI QUALITÀ – Miglioramento del placement dei giovani partecipanti alle attività formative dedicate alle nuove figure professionali nel campo del turismo ed eventi	efficacia	-	Almeno 60%[29] (giovani partecipanti con tirocinio/contratto di lavoro attivato entro 6 mesi dalla conclusione delle iniziative formative)	68,75%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio

[29] In PIAO 2024-2026 inserito, per mero errore materiale, il valore target 80%.

FATTORI ABILITANTI: RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Innovazione degli strumenti organizzativi e di sviluppo delle competenze del personale rispetto alle priorità dell'Ente: 1. Aggiornamento del sistema di valutazione alla luce della direttiva 28/11/2023 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e avvio di un progetto pilota per la sperimentazione della valutazione a 360° 2. Realizzazione del progetto Wellc@am di accoglienza e formazione per i neo assunti 3. Avvio di un percorso di empowerment e valorizzazione del potenziale individuale del personale: % dipendenti coinvolti	risultato	-	1. Sì 2. Sì 3. Almeno 25%	1. sì 2. sì 3. 70%	Personale organizzazione e sportelli
FATTORI ABILITANTI: SISTEMA DI PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Monitoraggio sull'evoluzione normativa e procedurale in tema di accesso ai dati dei titolari effettivi di impresa, estrapolazione degli orientamenti e supporto per la gestione delle richieste: Realizzazione di un documento di sintesi con indicazioni operative	risultato	-	Sì	Sì	Compliance e Qualità

Potenziamento e sviluppo del sistema di protezione dei dati informatizzandone la gestione e perseguendo l'armonizzazione delle policy con altre strutture della holding: N. innovazioni introdotte	impatto	-	Almeno 2	2	Compliance e Qualità
Adeguamento degli strumenti di compliance e delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza a seguito delle novità introdotte dal nuovo Codice degli appalti: N. interventi di adeguamento	impatto	-	Almeno 2	2	Compliance e Qualità
FATTORI ABILITANTI: KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
Potenziamento del sistema di gestione dati per l'analisi della qualità dei processi camerali, attraverso l'aggiornamento, il perfezionamento e l'utilizzo a regime dei nuovi database relazionali e la qualificazione della reportistica direzionale volta a evidenziare criticità dei processi e a individuarne le cause: N. database implementati e report direzionali prodotti	impatto	-	Almeno 4	4	Tutte le Aree Segretario generale

FATTORI ABILITANTI: STRUMENTI DIGITALI E DIGITAL TRANSFORMATION					
INDICATORI INDIVIDUALI	**TIPOLOGIA**	**DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S**	**TARGET 2024**	**RISULTATO**	**AREA**
ERP/BPM: implementazione di azioni di miglioramento finalizzate alla semplificazione delle procedure e all'efficientamento della gestione: 1. Attuazione di azioni di miglioramento sulla base analisi Ticket 2023; 2. Analisi fattibilità e conseguenti azioni per razionalizzazione dei Referenti Acquisti in collaborazione con Area Personale organizzazione e sportelli; 3. Interventi di formazione/affiancamento a Responsabili e Referenti Acquisti per ottimizzare l'inserimento dell'entrata merci: % Responsabili / Referenti coinvolti	risultato	D	1. Sì 2. Sì 3. >= 90%	1. Sì 2. Sì 3. 100%	Risorse e patrimonio
Mappatura delle offerte Infocamere compresa Area R.I. e definizione di un set di elementi standard da inserire all'interno delle offerte di Infocamere (indicazione dei livelli di servizio, composizione dei costi, reportistica periodica …)	risultato	-	Entro il 30/04/2024	30/04/2024	Risorse e patrimonio
Innalzamento del livello di cyber security: 1. Definizione di un Piano per l'implementazione delle azioni di miglioramento individuate dall'assessment sulla cyber security; 2. Realizzazione degli interventi previsti per il 2024	risultato	D	1. Entro 29/02/2024 2. Sì	1. 28/02/2024 2. Sì	Risorse e patrimonio

Realizzazione attività per l'entrata a regime della piattaforma per la gestione del ciclo di vita del contratto (previsto dal nuovo Codice dei contratti dal 1/01/2024): Definizione piano operativo (tutoraggio alle strutture interne, analisi eventuali integrazioni con altri sistemi/piattaforme in uso come ERP, BPM, Gedoc ecc …) e realizzazione attività previste nel piano per il 2024	risultato	-	Realizzazione 100% attività previste per il 2024	100%	Risorse e patrimonio

FATTORI ABILITANTI: CRM & COMUNICAZIONE

INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2024	RISULTATO	AREA
Consolidamento delle funzionalità del nuovo CRM tramite: 1) Sviluppo evolutive previste per il 2024 (integrazione piattaforma YesMilano Innovation Map, trasferimento lead PID, integrazione altri SOL); 2) Predisposizione di un piano che, partendo dall'analisi dei dati degli utenti, permetta di identificare i fabbisogni delle imprese, contribuendo a definire le strategie dell'Ente	risultato	D	1. Entro 31/12/2024 2. Elaborazione Piano e validazione della direzione entro 10/03/2024 Realizzazione interventi entro 31/12/2024	1. sì 2. 9/03/2024 Interventi realizzati	Comunicazione coordinamento strumenti e progetti Punto impresa digitale

FATTORI ABILITANTI: DAI VALORI AI COMPORTAMENTI

INDICATORI INDIVIDUALI	TIPOLOGIA	DIGITALIZZAZ. D SEMPLIFICAZ. S	TARGET 2024	RISULTATO	AREA
Great place to work – miglioramento dei risultati dell'indagine: 1. Presentazione di una proposta di miglioramento per l'Area; 2. Realizzazione degli interventi individuando azioni da intraprendere e step intermedi di verifica	impatto	-	1. Entro 29/02/2024 2. Entro 31/10/2024	1. 26/02/2024 2. sì	Tutte le Aree Segretario generale

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**	**€ 26.602.519**
Obiettivo strategico	**2. SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITA'**	
Obiettivo operativo	**2.1 Start up e imprese innovative** **2.5 SMARTMI e Encubator** **2.12 Milano Start Up City**	

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
2.1.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per l'iniziativa "Milano Home of Innovation"	Indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate per l'iniziativa nonché la capacità della Camera di rispettare la programmazione delle attività e delle iniziative previste	Efficacia	Percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t/ valore di budget anno t	>=90%	412%[30]	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners

[30] Con DG 104 del 22 luglio 2024 la Giunta ha autorizzato l'adesione a Tech Europe Foundation (in forma abbreviata TEF) è promossa da Fondazione Politecnico di Milano, Università Commerciale Luigi Bocconi (fondatori istituzionali) e dalla Fondazione Ion Foundation e FSI Sgr Spa (fondatori privati). Gli obiettivi della Fondazione sono in sintesi: realizzare l'intersezione tra ricerca, tecnologia e impresa, sostenere l'imprenditorialità giovanile, favorire l'incontro tra esigenze di open innovation delle imprese e le soluzioni di innovazione, realizzare un ecosistema ricerca pubblica e privata, mercato, imprese e finanza, in una prospettiva nazionale e internazionale. La Fondazione opererà lungo tre pilastri principali: finanziamento della ricerca di base su specifici verticali; scouting e accompagnamento di startup; servizi di open innovation per aziende. Camera di Commercio ha aderito alla Fondazione con un apporto finanziario complessivo di € 50 milioni; nel 2024 ha contribuito con € 5 milioni.

2.1.2	N. imprese selezionate in programmi di accelerazione partecipanti al percorso Elevate Startups	Indica l'impatto dell'iniziativa sul territorio	Impatto	Percentuale	Progetti internazionali giovani e start up Formaper	Imprese selezionate per altri programmi di accelerazione / Imprese partecipanti all'edizione dell'anno t	>=10%	Sostituita da adesione a TEF (Tech European Foundation)	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners
2.5.1	N. Start UP coinvolte nel programma di accelerazione SMART-MI	Indica il grado di successo dell'iniziativa	Risultato	Valore assoluto	Progetti internazionali giovani e start up Parcam	N. start up coinvolte	10	Sostituita da adesione a TEF (Tech European Foundation)	Progetti internazionali giovani e start up Parcam
2.5.2	Impatto del programma di accelerazione Switch2Product	Indica l'impatto dell'iniziativa sul territorio	Impatto	Percentuale	Progetti internazionali giovani e start up Polimi	Start Up consolidate nel biennio successivo con raccolta di ulteriori investimenti / Start Up premiate nell'edizione dell'anno t-2	>=30%	0% *no round investimenti raccolti per le n. 3 premiate ed. 2022*	Progetti internazionali giovani e start up Polimi
2.5.3	Impatto del programma di accelerazione Encubator	Indica l'impatto dell'iniziativa sul territorio	Impatto	Percentuale	Progetti internazionali giovani e start up Polimi	Imprese selezionate per altri programmi di accelerazione / Imprese premiate nell'edizione dell'anno t	>=40%	78% *n. 9 premiate ed. 2024 e n. 7 ulteriori accelerazioni*	Progetti internazionali giovani e start up Polimi

2.12.1	% incremento attori mappati su piattaforma https://innovationmap.yesmilano.it/	Indica il grado di popolamento della nuova piattaforma sull'ecosistema innovazione del territorio milanese	Risultato	Percentuale	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners	(n. attori mappati anno t-n. attori mappati anno t-1)/n. attori mappati anno t-1	+25%	+100%[31]	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners
2.12.2	N. Venture Capitalists e Decision Makers coinvolti nel programma degli eventi di networking	Indica la capacità del programma degli eventi di focalizzarsi su eventi di richiamo	Risultato	Valore assoluto	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners	N. attori coinvolti	150	n. 25 attori coinvolti[32]	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners
Obiettivo operativo	**2.2 PID e Transizione digitale** **2.3 Soluzioni AI per le imprese** **2.4 Cyber Security**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
2.2.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per il PID	Indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate sugli interventi economici per l'iniziativa nonchè la capacità della Camera di rispettare la programmazione delle attività e delle iniziative previste	Efficacia	Percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	>=90%	112%	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio PID

[31] Totale startup caricate è pari a 1896 al 31/12/2024. Essendo il caricamento iniziato nel 2024, l'incremento rispetto al 2023 di fatto è il 100%. Inoltre la piattaforma è stata popolata anche da 1208 società di investimento, 888 multinazionali, 53 acceleratori, 45 università.

[32] Nel 2024 è stato effettuato un solo evento di networking in occasione del *Corporate day Encubator* del 9 aprile 2024.N. 25 attori coinvolti di cui N. aziende mature coinvolte: 8, N. startup coinvolte: 17

2.2.2	N. utenti raggiunti dal PID (valutazioni e interventi)	Indica la capacità del PID di intervenire direttamente sugli utenti del *funnel* individuato	Risultato	Valore assoluto	PID	N. utenti coinvolti	>=3.000	3.581 (2.161 nel 2023)	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio PID
2.3.1 / 2.4.1	Realizzazione dell'iniziativa PID LAB	Indica il grado di realizzazione dell'iniziativa	Realizzazione fisica	Valore assoluto	PID	SI/NO	SI	SI[33]	Sviluppo delle imprese e promozione del territorio PID
Obiettivo operativo	**2.7 Credito e Fintech**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
2.4.1	Rispetto del piano di attività in ambito Credito e Fintech (Fintech roadshow, confronti one2one, marketplace finanziario, contributi diretti alle imprese)	Indica il grado di realizzazione dell'iniziativa	Efficacia Efficienza	Valore assoluto Percentuale	Controllo di gestione Innovazione e finanza	SI/NO valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	SI >=90%	SI 103%	Innovazione e finanza Innexta Progettazione e gestione interventi di promozione
Obiettivo operativo	**2.8 Valutazioni ESG** **2.9 Life Cycle Asessment** **2.10 CER e Risparmio energetico** **2.11 Facilitambiente**								

[33] Il Punto Impresa Digitale, in collaborazione con Arduino, ha organizzato due giornate immersive, dedicate alle piccole e medie imprese, liberi professionisti e studenti, per esplorare insieme come l'Internet of Things (IoT) possa rivoluzionare il modo in cui gestiamo i nostri processi produttivi e monitoriamo l'impatto ambientale. (*IOT Quando gli oggetti parlano. Laboratori, idee, persone nell'Internet of things*, 20-21 novembre 2024 a Palazzo Affari ai Giureconsulti (Milano)).

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
2.8.1 / 2.9.1 / 2.10.1 / 2.11.1	Rispetto del piano di attività in ambito Servizi per lo sviluppo sostenibile (progetti e contributi diretti alle imprese)	Indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate sugli interventi economici per l'iniziativa nonché la capacità della Camera di rispettare la programmazione delle attività e delle iniziative previste	Efficacia Efficienza	Valore assoluto Percentuale	Controllo di gestione Ambiente ed economia circolare Regolazione del mercato e sanzioni	SI/NO valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	SI >=90%	SI 217%[34]	Ambiente ed economia circolare Regolazione del mercato e sanzioni Innexta Progettazione e gestione interventi di promozione
Obiettivo strategico	**3. ATTRATTIVITA' E SVILUPPO DEL TERRITORIO**								
Obiettivo operativo	**3.2 Turismo sostenibile** **3.3 Assessment Global Destination Sustainability** **3.5 Brand Territoriali (Yesmilano, Visitmonza, Visitlodi)**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
3.2.1 / 3.3.1 / 3.5 1	Grado di utilizzo del budget stanziato in ambito Turismo sostenibile	Indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate per l'iniziativa nonché la capacità della Camera di rispettare la programmazione delle attività e delle iniziative previste	Efficacia	Percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t/valore di budget anno t	>=90%	116%	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo

[34] Con DG n. 107/2024 (bando) e n. 116/2004 (rifinanziamento) è stato approvato il Bando Impresa sostenibile: investimenti - Linea energia (€ 2 milioni concessi, 62 imprese beneficiarie, € 31,5 mila contributo medio), inizialmente non stimato a Preventivo.

3.2.2	% di partecipanti a piano di formazione Turismo collocati in azienda	Calcola l'impatto dell'iniziativa sul territorio	Impatto	Percentuale	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Formaper	n. partecipanti collocati in azienda / n. partecipanti corsi anno t	>=60%	69%	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Formaper
3.2.2	% di aziende partecipanti piano di formazione Turismo ammesse a bandi di finanziamento	Calcola l'impatto dell'iniziativa sul territorio	Impatto	Percentuale	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Formaper	n. aziende ammesse a bandi / n. aziende partecipanti corsi anno t (tutoraggio)	>=60%	37,5%[35]	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Formaper
3.3.2	Miglioramento del GDS-Index da parte di Milano	Indica il miglioramento del posizionamento della città di Milano in ambito GDS-Index	Impatto	Valore assoluto	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo	ranking anno t-ranking anno t-1 n. award ottenuti	+5 posizioni n. 1 award	*scoring* del 70,1%. *nuovi criteri per il 2024*[36]	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo
3.5.2	% di contributi da privati in ambito progetto MICE/ Grandi eventi/Sport/Lusso	Indica il grado di diffusione sul territorio del progetto	Impatto	Percentuale	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Milano&Partners	% € contributi privati (anche vik) / € totale costi piano promozionale	>=10%	10%	Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Milano&Partners
Obiettivo operativo	**3.4 Bike economy**								

[35] Il gap rispetto al target deve tenere conto che ci sono imprese assistite che ancora devono fare domanda o rifarla per rinnovare la certificazione e, inoltre, che alcune imprese beneficiarie dei bandi Certificazioni e Turismo in bici hanno frequentato i corsi Formaper collegati, ma non hanno usufruito del servizio di tutoring e quindi non sono state considerate per questo indicatore.

[36] GDS Index 2024 (annualità 2024-2025-2026) assessment sulle performance di sostenibilità della destinazione su 4 ambiti. Nel 2024, 40 criteri su 77 sono stati aggiornati o inseriti ex novo. Scoring del 70,1%, scoring medio maggiore rispetto alla destinazione Nord America (49%), Centro e Sud Europa (63%) e del Nord Europa (66%). Nel 2023 i criteri erano 69 e il punteggio in valore assoluto è stato pari a 146 punti; nel 2024 è stato totalizzato un punteggio di 147 punti.

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
3.4.1	Rispetto del piano di attività in ambito Bike Economy (progetti e contributi diretti alle imprese)	Indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate sugli interventi economici per l'iniziativa nonchè la capacità della Camera di rispettare la programmazione delle attività e delle iniziative previste	Efficacia Efficienza	Valore assoluto Percentuale	Controllo di gestione Ambiente ed economia circolare	SI/NO valore contabilizzato anno t/ valore di budget anno t	SI >=90%	SI 144%[37]	Progetti internazionali giovani e start up Marketing Territoriale, Cultura e Turismo Progettazione e gestione interventi di promozione Ambiente ed economia circolare Milano&Partners/ Parcam/Promos/Formaper
3.4.2	Sviluppo della Bike Factory (programma di formazione e incontro D/O)	Indica il grado di efficacia dell'iniziativa	Efficacia	Percentuale Valore assoluto	Controllo di gestione Ambiente ed economia circolare	n. partecipanti under 30 / totale partecipanti n. matching o avvio nuova impresa	>=65% n. 30	67% n. 47	Ambiente ed economia circolare Formaper
Obiettivo operativo	**3.7 Attrazione giovani talenti**								

[37] Con DG n. 73/2024 (bando) e DG n. 98/2024 (rifinanziamento) è stato approvato il Bando Bike to Work (€ 0,4 milioni concessi, 37 imprese beneficiarie, € 11,9 mila contributo medio), inizialmente non stimato a Preventivo.

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
3.7.1	Rispetto del piano di attività dell'iniziativa "Milano Home of Talents"	Indica il grado di utilizzo delle risorse stanziate sugli interventi economici per l'iniziativa nonché la capacità della Camera di rispettare la programmazione delle attività e delle iniziative previste	Efficacia Efficienza	Valore assoluto Percentuale	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners	SI/NO valore contabilizzato anno t / valore di budget anno t	SI >=90%	SI 65%	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners

3.7.2	Grado di attrazione dei talenti (One Stop Shop OSS Talenti, Yes Milano Students Community, Campagna internazionale di attrazione talenti *prospect*)	Mix di target che misura la diffusione degli strumenti utilizzati dal piano	Impatto	Percentuale	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners	OSS Talenti / OSS Studenti (Var % anno t vs anno t-1) % di players chiave coinvolti / totale players focus specifico Studenti iscritti alla Yes Milano Students Community	+10% 25% +20%	+100%[38] +38%	Progetti internazionali giovani e start up Milano&Partners
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
3.8.1	n. utenti serviti dal Piano di riduzione dei mismatch D/O offerta di lavoro e promozione della cultura del fare	Indica il grado di realizzazione del Piano	Risultato	Valore assoluto	Orientamento al lavoro e alle professioni	n. utenti totali serviti (Giovani, Studenti, Imprese)	>=3.700	6.518	Orientamento al lavoro e alle professioni Formaper

[38] Nel dettaglio, nel 2024 i nuovi studenti internazionali supportati tramite i servizi del ***One Stop Shop*** **(OSS)** sono stati circa 1.630 (di cui 1.417 tramite appuntamento/email); circa 1.850 studenti hanno partecipato ai webinar di supporto amministrativo; oltre 4.000 studenti hanno preso parte ai Welcome Days presso le Università ai quali il team del One Stop Shop ha partecipato presentando i servizi offerti. Inoltre, si è assistito a una significativa crescita della Community YesMilano Students che ha registrato una crescita robusta, aumentando del 38% rispetto all'anno precedente e raggiungendo la quota di circa 11.000 iscritti, di cui il 74% usufruisce regolarmente della newsletter. Per quanto riguarda invece il filone ***Talents***, il 2024 ha visto la nascita dell'**International Talent Desk, lanciato a giugno 2024,** rappresenta infatti un punto d'ingresso e orientamento per graduates, professionisti e founders che si spostano a Milano dall'estero o che si inseriscono nel mondo del lavoro al termine degli studi. Una nuova sezione dedicata del sito YesMilano (sezione "Work") offre guide e video tutorial e apre la possibilità di confronto diretto con il team per un orientamento individuale. In particolare, i video tutorial realizzati per il pubblico di professionisti internazionali, pubblicati sul sito e diffusi attraverso il canale YouTube YesMilano - dove hanno totalizzato oltre 1.500 visualizzazioni - hanno ottimizzato il supporto offerto in termini di efficienza, permettendo una riduzione delle richieste e degli incontri one-to-one, facilitando l'accesso alle informazioni grazie ad un servizio immediato e accessibile. Un best case, in questo contesto, riguarda l'attività di informazione sulla registrazione della residenza, a cui segue un presidio in termini di user journey: nel periodo gennaio-ottobre, a fronte di circa 200 utenti interessati, 80 hanno stabilizzato la propria presenza a Milano tramite questo istituto (40% del totale). Essendo quindi l'iniziativa nata nel 2024 si rileva una variazione del 100% relativamente all'attività di intercettamento dei talenti.

	impresa (Orientamento PNRR, Formazione all'Attrattività, PCTO, ISA, PID/Turismo, Integra, PNI)				Formaper				

Missione	**012 Regolazione dei mercati**								
Programma	**004 Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori**								**€ 3.383.247**
Obiettivo strategico	**1. SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE**								
Obiettivo operativo	**1.3 Automazione dei processi RI**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
1.3.1	Realizzazione del progetto Digital Transformation	Indica la realizzazione dell'attività	Realizzazione fisica	Avanzamento attività	Front End Registro Imprese	Attività	Analisi	SI	Front End Registro Imprese
1.3.2	Efficientamento del Back Office RI	Indica la realizzazione dell'attività	Realizzazione fisica	Avanzamento attività	Registro imprese	Attività	Realizzazione nuovo cruscotto gestionale	SI	Registro imprese
Obiettivo operativo	**1.1 Interoperabilità tra le PA** **1.2 SUAP Associato Camerale**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
1.1 / 1.2 .1	n. pratiche gestite dal SUAP Associato Camerale	Indica il risultato ottenuto dall'attività	Risultato	Valore assoluto	SUAP Anagrafico	n. pratiche gestite	7.500	6.029	Promozione attività di rete tra PA

									SUAP Anagrafico
1.1 / 1.2 .2	n. pratiche gestite dal SUAP Comune di Milano	Indica il risultato ottenuto dall'attività	Risultato	Valore assoluto	SUAP Anagrafico	n. pratiche gestite	17.000	12.563[39]	Promozione attività di rete tra PA SUAP Anagrafico
1.1 / 1.2 .3	Realizzazione del Contact Center unico e Contact SUAP Comune di Milano	Indica la realizzazione dell'attività	Realizzazione fisica	SI/NO	SUAP Anagrafico	SI/NO	Start-UP Contact SUAP Comune di Milano Analisi SUAP Contact Center unico	SI	Promozione attività di rete tra PA SUAP Anagrafico
Obiettivo operativo	**1.4 Servizi digitali evoluti** **1.6 Servizi on-line full digital End-to-End**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
1.4 / 1.6 .1	Realizzazione del progetto Digital Transformation (miglioramento della Customer Experience, Customer Engagement, Nuovi servizi online)	Indica la realizzazione dell'attività	Realizzazione fisica	Avanzamento attività	Controllo di gestione	Attività	Rilascio moduli come da programma	SI	Risorse e patrimonio Front End Comunicazione Coordinamento Strumenti e Progetti
1.4 / 1.6 .2	Realizzazione dell'automazione dei Certificati di origine (riduzione pratiche front-end)	Indica il grado di digitalizzazione dell'attività	Impatto	Percentuale	Front end	Pratiche front end anno t-Pratiche	-10% (solo per il mese di dicembre 2024)	Attività riprogrammata nel 2025 in ambito	Front End

[39] La collaborazione con il Comune di Milano è partita a ottobre 2024 invece che a settembre 2024.

						front end anno t-1		*Digital Transformation*	
Obiettivo operativo	**1.7 Tutela del mercato e Giustizia alternativa** **1.5 Nuovo applicativo rilevazione prezzi**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
1.7.1	Efficientamento e sviluppo del Servizio Prezzi	Indica la realizzazione dell'attività	Realizzazione fisica	Avanzamento attività	Prezzi	Attività	Digitalizzazione rilevazione prezzi e deposito listini con redazione diffusa diretta dei commissari	SI	Prezzi
1.7.2	Efficientamento e sviluppo del Servizio Metrico	Indica la realizzazione dell'attività	Realizzazione fisica	Avanzamento attività	Verifiche metriche	Attività	Digitalizzazione dei processi amministrativi (istanze e verbali)	SI	Verifiche metriche
1.7.4	Network europeo per la vigilanza sui prodotti: rispetto del piano di vigilanza europea	Indica il grado di realizzazione dell'iniziativa	Realizzazione fisica	Avanzamento attività	Vigilanza a tutela della fede pubblica	SI/NO valore contabilizzato anno t/ valore di budget anno t	SI >=90%	SI[40] 65%	Vigilanza a tutela della fede pubblica

[40] Partecipazione attiva ai progetti europei EEPLIANT (Energy Efficiency ComPLIANT Products) e JAHARP (Joint Market Surveillance Actions on Harmonised Products); i costi sostenuti sono stati rimborsati dall'UE comprensivi dei costi di personale.

1.5.1	Praticantato per aspiranti agenti d'affari in mediazione e per periti e esperti	Indica il risultato ottenuto dall'attività	Realizzazione fisica	SI/NO	Protesti ruoli ed esami abilitanti	SI/NO	SI	Attività slittata nel 2025[41]	Protesti ruoli ed esami abilitanti

Missione	**016 Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo**								
Programma	**005 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del Made in Italy**								**€ 8.014.234**
Obiettivo strategico	**2. SERVIZI INNOVATIVI E PER LA SOSTENIBILITA'**								
Obiettivo operativo	**2.6 Apertura internazionale e Digit Export**								
Indicatori		**Descrizione indicatori**	**Tipologia**	**Unità di misura**	**Fonte dati**	**Algoritmo di calcolo**	**Target 2024**	**Risultato**	**Centro di responsabilità**
2.6.1	n. aziende servite dal Piano Servizi digitali Internazionalizzazione (aumento delle competenze base ed avanzate e servizi nei settori Arredo Design, Beauty&Moda, Food&Wine, Foodetch&Horeca)	Indica il grado di realizzazione dell'iniziativa	Risultato	Valore assoluto	Internazionalizzazione Promos	n. aziende servite	>=180	210	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle Internazionalizzazione Promos imprese
Obiettivo strategico	**3. ATTRATTIVITA' E SVILUPPO DEL TERRITORIO**								
Obiettivo operativo	**3.1 Lead automation FDI** **3.6 Attrazione investimenti esteri**								

[41] In attesa del decreto ministeriale per la regolamentazione del "periodo di pratica di almeno dodici mesi continuativi con l'obbligo di frequenza di uno specifico corso di formazione professionale" per gli aspiranti agenti d'affari in mediazione previsto dall'art.18, L. 57/2001.

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
3.1.1 / 3.6.1	Grado di generazione e conversione dei *lead* (n. nuovi utenti, n. utenti in pipeline, n. conversioni)	Indica il grado di realizzazione dell'iniziativa	Impatto	Valore assoluto	Internazionalizzazione Promos	n. utenti	n. 300 nuovi utenti n. 650 utenti in *pipeline* n. 10 lead "closed with success" + n. 10 "engagement" + n. 5 "flagship" in *pipeline*	n. 180 nuovi utenti n. 619 utenti in pipeline n. 18 lead "closed with success" + n. 13 "engagement" + n. 10 "flagship" in pipeline	Internazionalizzazione Promos

Missione	**032 Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche**	
Programma	**003 Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza**	**€ 16.681.384**

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
4.1.1	Equilibrio economico della gestione corrente **(Pareto)**	Misura la capacità di coprire le spese correnti con i proventi correnti	Risultato	Valore assoluto	Controllo di gestione Pareto	Oneri correnti/Proventi correnti CCIAA	>=1	0,97	Camera di commercio
4.1.2	Incidenza oneri di funzionamento sugli Oneri correnti **(Pareto)**	Misura l'incidenza degli oneri di funzionamento sul totale degli Oneri Correnti.	Efficienza	Percentuale	Controllo di gestione Pareto	Oneri di funzionamento/ Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	28%	28%	Camera di commercio

		Ottimizzazione nella gestione dei costi di funzionamento.							
4.1.3	Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti **(Pareto)**	Misura l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti. Capacità di investire risorse per il territorio.	Efficacia	Percentuale	Controllo di gestione Pareto	Interventi economici / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	41%	41%	Camera di commercio
4.1.4	Rapporto tra interventi economici su oneri correnti al netto di ammortamenti e accantonamenti	Misura l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti netti. Capacità di investire risorse per il territorio.	Efficacia	Percentuale	Controllo di gestione	Interventi economici / Oneri correnti al netto degli accantonamenti e degli ammortamenti)	45%	46%	Camera di commercio
4.1.5	Capacità di destinare risorse agli Interventi economici (Pareto, Obiettivo comune)	Monitora nel corso del tempo la capacità di veicolare risorse al sistema economico	Impatto	Percentuale	Controllo di gestione	(Interventi economici anno N/Numero di imprese attive al 31.12 dell'anno N (comprese unità locali))/Media Interventi economici per impresa anni N-1_N-3	116%	138%[42]	Camera di commercio
Obiettivo strategico	**4. FATTORI ABILITANTI**								
Obiettivo operativo	**4.3 Efficientamento energetico delle sedi camerali**								

[42] Dato non ancora definitivo, in attesa del dato finale delle imprese attive (comprese unità locali, fonte "movimprese") 2024

Indicatori		Descrizione indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	Target 2024	Risultato	Centro di responsabilità
4.3.1	Realizzazione piano Investimenti 2024-2027	Indica il grado di raggiungimento dell'obiettivo strategico	Efficacia Efficienza	Valore assoluto	Facility Management	Avanzamento attività previste nel piano investimenti 2024-2027	SI MAX BDG € 16,7 mln	Parte delle attività sono state riprogrammate nel 2025[43] € 3,5 mln consuntivo 2024	Facility Management

[43] Ricostruzione Orsole partita successivamente al programma iniziale.