

Allegato al Piano della Performance 2021 - 2023 - Schede relative agli obiettivi dirigenziali anno 2021

AREA COMUNICAZIONE SISTEMI INFORMATIVI E SVILUPPO DELLE IMPRESE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
	IMPRESSE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI	1. INNOVAZIONE: Favorire la diffusione della conoscenza e delle competenze sulle tecnologie 4.0 - Diffondere la conoscenza e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio	1.1	Realizzazione progetti finanziati con risorse +20% DA in ambito innovazione (ITZ e bandi PID): n. iniziative realizzate/n. iniziative programmate	
1.2			% giudizi positivi sull'utilità delle iniziative messe in campo dalla Camera in materia di innovazione (bandi oggetto di customer)		>=90%
FATTORI ABILITANTI	2. CRM & COMUNICAZIONE: Comunicare gli elementi di novità favorendo l'engagement	2.1	Rilascio della nuova intranet (digital workspace)		Entro il 30/9
		2.2	Incremento del numero di accessi al portale		15%
		2.3	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo CRM: % attività svolte per il 2021		100%
	5. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e promozionali	3.1	Avvio sperimentazione desk sharing negli spazi di Meravigli 9/A		Entro il 30/12
		3.2	Avvio nuovo salone anagrafico multimediale		Entro il 30/06
		3.3	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 2022 - monitoraggio e verifica dell'impatto dei progetti di sviluppo individuati nel 2021		Sì
3.4	Adesione piattaforma IO e digitalizzazione di almeno due processi/servizi		Sì		

AREA REGISTRO DELLE IMPRESE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021	
	PA SEMPLICE E DIGITALE	1. ECOSISTEMA DIGITALE: Migliorare l'efficienza del Registro Imprese dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti	1.1	Attività sanzionatoria: n. ordinanze emesse		Almeno 5.000
			1.2	Avvio flusso informatico per cessazioni e conclusione analisi di fattibilità comunicazioni di avvio attività economica in collaborazione con Regione Lombardia		Entro 31/12
			1.3	Rispetto dei tempi di evasione (5 gg.) delle pratiche RI: n. pratiche evase entro 5 gg. (al netto del periodo di sospensione)/n. totale pratiche evase		80% ¹
			1.4	Riduzione n. sospesi: (n. sospesi giacenti anno t - n. sospesi giacenti anno t-1)/n. sospesi giacenti anno t-1		-3%
			1.5	Presentazione entro il 31/5 al Segretario generale di un flusso di lavoro da automatizzare in modo innovativo relativamente ad alcuni adempimenti anagrafici e realizzazione entro l'anno		Sì

¹Riferito alle pratiche inviate nel periodo marzo-dicembre

AREA FRONT END REGISTRO DELLE IMPRESE

Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
PA SEMPLICE E DIGITALE	1. ECOSISTEMA DIGITALE: Migliorare l'efficienza del Registro Imprese dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti	1.1	Rispetto dei tempi di evasione (5 gg) delle pratiche RI: n. pratiche RI evase entro 5 gg (al netto del periodo di sospensione)/n. totale pratiche evase	80% ¹
		1.2	Riduzione n. sospesi: (n. sospesi giacenti anno t - n. sospesi giacenti anno t-1)/ n. sospesi giacenti anno t-1	-3%
		1.3	% pratiche evase tramite uso di strumenti automatici (pulsante evadi e corsia preferenziale) calcolate nell'ultimo trimestre dell'anno	Almeno 35% pulsante evadi Almeno 10% corsia preferenziale
		1.4	Presentazione entro il 31/5 al SG di di un flusso di lavoro da automatizzare in modo innovativo relativamente ad alcuni adempimenti anagrafici e realizzazione entro l'anno	Sì
		1.5	Piena operabilità della Piattaforma SARI lato back office: completamento dell'inserimento delle informazioni utili per l'istruttoria delle pratiche RI	Entro 31/12

Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
PA SEMPLICE E DIGITALE	1. SERVIZI ON LINE E SALONI DEL FUTURO: Valorizzare il rapporto diretto con gli utenti in un'ottica di migliore indirizzamento e guida ai molteplici servizi -	1.1	% istanze on line rispetto al totale delle istanze presentate (C.O., Certificati, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri digitali)	Almeno 40%
FATTORI ABILITANTI	2. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali	2.1	Adozione del nuovo Piano di classificazione e fascicolazione dei documenti promosso da Unioncamere	Entro 30/9
		2.2	Presentazione entro il 31/5 al SG di di un flusso di lavoro da automatizzare in modo innovativo relativamente ad alcuni adempimenti anagrafici del RI e realizzazione entro l'anno (In collaborazione con Area RI e Front end RI)	Si
	3. RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA: Azioni volte a migliorare la qualità del lavoro, il senso di appartenenza, la condivisione dei valori e della cultura aziendale	4.1.	Implementazione di un programma di change management che, anche attraverso lo sviluppo del lavoro agile, favorisca il ripensamento dei modelli organizzativi	100%
		4.1	Avvio sperimentazione desk sharing negli spazi di Meravigli 9/A	Entro 31/12
	6. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi e gestionali	6.1	Definizione di policy/procedure standard che consentano di migliorare il grado di controllo sulle attività con particolare riguardo a quelle interne	Almeno 10
		6.2	Avvio monitoraggio degli impieghi del personale che, sulla base degli interventi di razionalizzazione dei processi (es. digitalizzazioni), consenta di distribuire in modo ottimale le risorse (FTE) tra le attività	Entro 31/12

¹ Il target si considererà raggiunto: - al 100% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 15 gg. di calendario; - al 90% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 30 gg. di calendario - all'80% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 45 gg. di calendario; - oltre il limite di 45 gg. sarà considerato non raggiunto

Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
TERRITORIO ATTRATTIVO	1. TURISMO: Riposizionare e rilanciare il territorio come destinazione turistica attraverso azioni integrate di comunicazione e promozione - Sostenere il settore turistico attraverso contributi alle imprese, attività di qualificazione e formazione	1.1	Realizzazione progetti finanziati con risorse +20% (da TURISMO): % progetti realizzati (budget impegnato) e rendicontati tramite relazione dirigenziale	95%
	2. SVILUPPO URBANO: Accrescere la conoscenza dei dati e delle informazioni economico-statistiche disponibili a livello locale	2.1	Definizione e realizzazione di uno strumento online di diffusione e promozione degli aggiornamenti periodici rilasciati dalla piattaforma ESTER	Realizzazione di n. 4 numeri
IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI	3. INNOVAZIONE: Diffondere la conoscenza e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio	3.1	Realizzazione progetti finanziati con risorse +20% (da PID): % progetti realizzati (budget impegnato) e rendicontati tramite relazione del dirigente	>=95%
GIOVANI AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO	4. GIOVANI IMPRENDITORI: Sostenere le giovani imprese dall'idea imprenditoriale alla fase di consolidamento	4.1	Realizzazione progetti in ambito giovani e start up: % progetti realizzati (budget impegnato) e rendicontati tramite relazione del dirigente	>=95%
PA SEMPLICE E DIGITALE	5. ECOSISTEMA DIGITALE: Rafforzare le attività dei SUAP, favorendo l'arricchimento del fascicolo d'impresa, l'uniformità operativa degli sportelli unici e le connessioni tra le attività dei SUAP e il Registro delle imprese/REA	5.1	Quota di imprese che utilizzano il servizio SUAP camerale: n. imprese che utilizzano "impresainungiorno"/n. totale imprese attive ¹	5%
ECOSISTEMA SOSTENIBILE	6. RILEVAZIONE DEI PREZZI: Favorire l'accesso di imprese e professionisti al portale Più Prezzi	6.1	Revisione del Portale Prezzi in ottica di miglioramento delle funzioni di ricerca e responsabilità del servizio	Sì

¹ n. totale imprese attive al 31/12/2020: 383.726

AREA RISORSE E PATRIMONIO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
		1. STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi, amministrativi e gestionali	1.1	Rispetto del piano operativo per l'introduzione del nuovo ERP: % delle attività svolte	100%
			1.2	Rispetto del budget per l'introduzione del nuovo ERP (margine di scostamento max. 5%)	Sì
	FATTORI ABILITANTI	2. VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO: Restauro e riqualificazione delle sedi Orsole, Turati e Giureconsulti	2.1	Rispetto del programma definitivo per la ristrutturazione dell'immobile di Via delle Orsole che consenta il trasloco delle Aziende Speciali entro marzo 2023	Sì ¹
			2.2	Rispetto del budget per la ristrutturazione dell'immobile di Via delle Orsole (margine di scostamento max. 5%)	Sì
			2.3	Rispetto del programma definitivo relativo ai lavori di restauro della facciata, di allestimento/restyling degli interni e di rifacimento degli impianti di Palazzo Giureconsulti	Sì ¹
			2.4	Avvio sperimentazione desk sharing negli spazi di Meravigli 9/a	Entro il 31/12
			2.5	Completamento lavori Salone anagrafico	Entro il 30/06

¹ Il target si considererà raggiunto:

al 100% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 15 gg. di calendario

al 90% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 30 gg. di calendario

all'80% se eventuali ritardi saranno contenuti entro 45 gg. di calendario

Oltre il limite di 45 gg. sarà considerato non raggiunto

Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
ECOSISTEMA SOSTENIBILE	1. ECONOMIA CIRCOLARE: Semplificare il rapporto fra cittadini-imprese-PA in materia ambientale - facilitare le innovazioni in ambito ambientale delle PMI	1.1	Realizzazione dei progetti con Innovhub (supporto alle imprese dei settori carta seta e per la riconversione degli impianti agricoli da biogas a biometano) e con Camera Arbitrale (avvio nuovo servizio Facilitambiente)	Rispetto del cronoprogramma
	2. VIGILANZA E CONTROLLO: Rafforzare la fiducia nel mercato potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei consumatori e la leale concorrenza degli operatori	2.1	Attività sanzionatoria: n. di prdinanze emesse nel 2021 ¹ /n. verbali di accertamento elevati nel 2021	>1
		2.2	Attivazione procedura per la vigilanza dei prodotti acquistati online: n. di controlli effettuati	Almeno 65 (di cui 50 controlli visivi su siti e 15 con acquisto prodotti)
PA SEMPLICE E DIGITALE	3. SERVIZI ONLINE E SALONI DEL FUTURO: Proseguire il percorso di digitalizzazione dei servizi all'interno di un quadro ben definito di trasformazione digitale - valorizzare il rapporto diretto con gli utebti e migliorare l'accesso ai servizi	3.1	N. processi digitalizzati	Almeno 2 ²
FATTORI ABILITANTI	4. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Monitorare l'efficacia, ,l'efficienza e la compliance dei processi	4.1	Elaborazione del report di monitoraggio dell'attività relativa ai concorsi a premio	Almeno 2 report

¹ Di cui almeno il 30% riferite ai verbali elevati nel 2021

² Si tratta in particolare della digitalizzazione delle istanze di cancellazione protesti per riavvenuta riabilitazione (avvio del servizio PAGOPA e verifiche a campione sui decreti emessi) e della digitalizzazione dell'attività istruttoria Commissione Albo Gestori (verbali istruttori categorie 4 e 5)

COMPLIANCE	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore		Target 2021
	FATTORI ABILITANTI	1. KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Perfezionare l'accountability e avviare il sistema dei controlli sulla protezione dei dati personali	1.1	Ricognizione dei contratti in essere per i quali si rende necessaria la nomina del Responsabile esterno del trattamento dei dati personali e supporto agli uffici per l'integrazione contrattuale	Entro il 30/11
			1.2	Aggiornamento Manuale del sistema di gestione per la protezione dei dati personali	Entro il 30/09
			1.3	% di novità normative (segnalate tramite appositi newsletter) per le quali la funzione Compliance ha supportato le strutture camerali nel recepimento e nella corretta applicazione	100%