



Camera di Commercio  
Napoli



# **Piano per la Trasformazione Digitale della Camera di Commercio di Napoli**

**Ricognizione e previsione 2020/2022**



## **SOMMARIO**

### **Introduzione**

### **1. Quadro Normativo**

### **2. La Trasformazione Digitale**

- 2.1 Iniziative realizzate per le imprese
- 2.2 Innovazione nell'accesso ai servizi
- 2.3 Attività e strumenti adottati per l'efficienza
- 2.4 Iniziative per l'interoperabilità dei dati

### **3. Iniziative progettuali**

- 3.1 Ulteriori Sviluppi per la digitalizzazione del Registro delle Imprese
- 3.2 Accessi e Comunicazione Digitale

### **4. Le competenze digitali del personale del sistema camerale e l'impegno per la formazione 4.0 rivolta alle PMI**

- 4.1 La strategia italiana per le competenze digitali
- 4.2 I programmi per il potenziamento delle competenze digitali della rete camerale

### **5. Misura delle iniziative**



## Introduzione

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire un aggiornamento sulle numerose linee progettuali che compongono l'azione complessiva di "trasformazione digitale" in corso nelle Camere di Commercio ed in particolare nella Camera di Commercio di Napoli, e nelle relazioni con le Imprese.

Il primo capitolo introduce il contesto normativo, necessario per le recenti modifiche che cambiano priorità e i contenuti di alcune linee di lavoro già attive in precedenza.

Successivamente si elencano le linee progettuali in corso, con considerazioni sul loro "stato dell'arte" in ottica del sistema camerale.

Il capitolo seguente raccoglie l'insieme dei progetti in evidenza nel prossimo periodo, con alcuni spunti per le azioni da adottare nella pianificazione.

Il capitolo 4 illustra le iniziative sulle competenze e la formazione delle persone.

Il capitolo 5 elenca alcuni indicatori per la misura del progresso delle iniziative, da adottare presso la Camera per controllare l'andamento delle principali attività.



## 1 Quadro normativo

Il quadro normativo alla base della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione trae la sua origine dai Piani Triennali 2019-2021 e 2020-2022 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, redatti da AGID e dal Dipartimento per la trasformazione digitale, dal CAD (emanato il 7 marzo 2015, modificato ed integrato con decreto n.217 del 13 dicembre 2017) e più recentemente dalla conversione in legge (n. 120 dell'11 settembre 2020) del decreto semplificazione ed innovazione digitale n.76 (pubblicato in GU il 16 luglio 2020) e dal decreto legge Cura Italia n. 18 del 17 marzo 2020 (pubblicato in GU il 17 marzo 2020).

La strategia alla base dei Piani triennali è volta a:

- favorire lo sviluppo di una società digitale attraverso la digitalizzazione della PA che costituisce il motore di sviluppo di tutto il paese;
- promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso la digitalizzazione di servizi al territorio nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla diffusione di nuove tecnologie digitali incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

Ritroviamo, invece, nel decreto di semplificazione ed innovazione digitale l'indicazione di nuovi strumenti da adottare per agevolare *la digitalizzazione di servizi per i cittadini ed imprese*. Tale trasformazione passa attraverso *la cultura dell'innovazione*, ovvero la predisposizione della PA ad utilizzare nuovi approcci e nuove tecnologie di mercato quali sistemi univoci di autenticazione e modalità di pagamento elettronico dei propri servizi, in particolare le Camere di Commercio dovrebbero prevedere *procedure semplificate* a beneficio di imprese e start up del loro territorio.

Il decreto Cura Italia, ha ulteriormente rafforzato le disposizioni del decreto Semplificazioni nell'indurre la PA alla dotazione di nuove tecnologie, anche al fine di agevolarne *l'accesso da remoto* da parte dei funzionari interni e di cittadini e imprese.

Per ottimizzare il processo di trasformazione digitale è stata individuata una nuova figura all'interno degli organi dirigenziali delle PA, *il Referente/Responsabile della Trasformazione Digitale* con il compito di trainare i processi organizzativi e funzionali della PA verso l'innovazione digitale.

La centralità del RTD è evidenziata sia dai Piani Triennali per l'Informatica della PA che dedica sezioni specifiche al RTD e dove la nomina del RTD è definita *un adempimento necessario ed improrogabile* (cfr Cap 11 - piano triennale 2019-2021), sia nell'art 17 del CAD che esplicita i compiti cui è chiamato l'RTD. Più precisamente:

- alla pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo



informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità, nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione e quello di cui all'articolo 64-bis,

- alla pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale di cui all'articolo 16, comma 1, lettera b,

Tutto ciò dovrà essere ricondotto all'interno di un piano di azione adottato dalle PA, secondo quanto previsto nel Piano Strategico Nazionale per le Competenze Digitali, volto ad individuare le linee strategiche ed attuative dei processi di trasformazione digitale sia interni che esterni con nuovi servizi fruibili telematicamente per cittadini ed imprese.

L'entrata in vigore della Legge n. 120/2020, introducendo una modifica all'articolo 64-bis del CAD, al quale vengono aggiunti tre nuovi commi (commi 1-ter, 1-quater e 1-quinquies), che recepiscono quanto previsto dai Piani Triennali, dispone (comma 1-quater) che *le amministrazioni pubbliche sono tenute a rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale* ed ad avviare i correlativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021.

Il presente documento descrive le attività in esecuzione per il completamento della trasformazione digitale dei processi di erogazione dei servizi istituzionali di rete e per l'efficientamento dei servizi digitali interni ed individua inoltre alcune delle attività progettuali, già affrontate in fase di fattibilità, per il prossimo biennio 2021-2022.

## 2 La Trasformazione Digitale

Le Camere di Commercio hanno posto la digitalizzazione delle imprese quale priorità della loro attività. Nell'ambito delle competenze delle Camere di Commercio previste dalla riforma della Legge 580/93 introdotta dal D. Lgs. 25 novembre 2016, n 219, le Camere hanno attuato linee d'azione destinate a portare strumenti e cultura digitale alle Imprese. Allo stesso tempo il Sistema Camerale ha ricercato l'efficienza interna tramite una continua adozione di strumenti digitali.

Nel corso del 2020, a fronte del nuovo contesto determinato dall'emergenza pandemica ed economica, la priorità strategica della crescita digitale per le Imprese e le Camere ha assunto ulteriore importanza e ampiezza per il Sistema Camerale.

Nei prossimi paragrafi si illustrano le principali azioni intraprese nel corso del recente passato e per la maggior parte ancora attive.



I progetti del sistema camerale per la trasformazione digitale si caratterizzano lungo due direttrici: progetti condivisi e attuati da tutte le Camere di commercio, progetti specifici per ciascuna amministrazione camerale.

Il presente documento declina le attività di trasformazione digitale appartenenti alla prima direttrice, attività che presentano la caratteristica di essere già in esecuzione a seguito di una progettazione di fattibilità. I progetti e i programmi sono articolati in quattro sezioni specifiche:

- 2.1 Iniziative realizzate per le imprese;
- 2.2 Innovazione nell'accesso ai servizi;
- 2.3 Attività e strumenti adottati per l'efficienza;
- 2.4 Iniziative per l'interoperabilità dei dati.

## 2.1 Iniziative realizzate per le Imprese

Sono state intraprese numerose iniziative finalizzate alla trasformazione digitale intesa come realizzazione di servizi fruibili on line dalle imprese, come introduzione e diffusione di strumenti innovativi per le imprese o infine di connessione digitale tra PA.

Tra i servizi erogati on line ritroviamo:

- il registro delle imprese**, interamente telematico, corredato da un contact center e da un servizio di assistenza on line;
- il fascicolo informatico di impresa**, interamente telematico, accessibile alle Pubbliche Amministrazioni tramite web e consultabile da ciascuna impresa, titolare dei dati, tramite il cassetto digitale dell'imprenditore;
- il calcolo ed il pagamento del diritto annuale**, attraverso un portale che consente i pagamenti elettronici, tramite PagoPA, dei diritti previsti dalle norme per le Camere Commercio;
- la richiesta ed il rilascio telematico dei certificati d'origine**, per l'esportazione di merci;
- la richiesta delle carte cronotachigrafiche digitali**, per la tracciabilità dei veicoli commerciali;
- l'erogazione di contributi alle Imprese**, sia di provenienza camerale che di altri Enti, tramite bandi di gara;



- la fatturazione elettronica;**
- la digitalizzazione dei libri sociali;**
- il servizio URP per gli utenti del Registro Imprese di Napoli**
- la cessione/acquisto del credito d'imposta;**
- il servizio di Self Care;**
- Single Digital Gateway, [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it) e sportello unico per le attività produttive (SUAP);**
- il Punto impresa Digitale.**

### **2.1.1 Registroimprese.it - Registro delle imprese telematico**

Il Registro delle Imprese, primo caso in Europa di Registro nativo in modalità completamente telematica, è il portale delle Camere di Commercio che contiene l'anagrafe ufficiale delle imprese italiane a disposizione di cittadini, imprese, professionisti e Pubblica Amministrazione.

Uno strumento di trasparenza amministrativa, una fonte di dati ufficiale, attendibile e garantita dalla legge, con cui è possibile effettuare analisi del tessuto imprenditoriale italiano creando valore per il Paese, accessibile a tutti sia per una rapida consultazione di visure, bilanci e fascicoli, sia in modo massivo e via web service (B2B).

Registroimprese.it è anche lo sportello virtuale per compilare ed inviare telematicamente online le pratiche che riguardano la nascita e la vita delle imprese. A integrazione e strettamente correlati al Registro delle Imprese, sono stati realizzati e messi a disposizione del mondo imprenditoriale i portali:

- Italyfrontiers - Start up e PMI innovative: è la vetrina digitale per le aziende innovative che permette di presentarsi a potenziali investitori in cerca di idee nuove da sostenere, aprendo una finestra sulle realtà più innovative all'inizio del loro percorso imprenditoriale. È una piattaforma in doppia lingua, gratuita e personalizzabile in cui sono presenti e ricercabili i profili di tutte le startup e PMI innovative italiane regolarmente iscritte al Registro delle Imprese delle Camere di commercio.

- Contrattidirete.registroimprese.it: è il portale dedicato alle imprese che collaborano per innovare e competere sul mercato. Su [contrattidirete.registroimprese.it](http://contrattidirete.registroimprese.it) chiunque può trovare informazioni di carattere normativo sugli strumenti, l'iter da seguire e una guida dettagliata per la costituzione di una rete di imprese. Il tutto online e consultabile liberamente, senza autenticazione o registrazione. Sul sito sono inoltre presenti e aggiornate mensilmente le informazioni su tutte le reti di imprese costituite e iscritte al Registro delle Imprese, di cui è possibile scaricare l'elenco completo (PDF o CSV).



- Ateco: il portale on line che consente all'impresa e ai professionisti di ricercare i codici ATECO per l'attività che l'impresa intende svolgere e conoscere le norme che regolano e disciplinano la propria attività, a livello nazionale e regionale. Il portale è sicuramente un valido strumento, a disposizione delle imprese e dei professionisti, in questo periodo di emergenza Covid 19 per verificare le attività che sono state sospese dai vari DPCM.

Completano la disponibilità di servizi correlati al Registro delle Imprese strumenti quali Monitoraggi d'impresa, che consentono di monitorare periodicamente e in modo automatico il ciclo di vita di gruppi di imprese, selezionate puntualmente o in base a parametri territoriali o all'attività svolta.

### **2.1.2 Fascicolo Informatico d'Impresa**

Il Fascicolo d'Impresa è un importante asset digitale nazionale che si configura come "contenitore" delle informazioni amministrative sull'impresa. Il numero complessivo, a livello nazionale, è di circa un milione e quattrocentomila fascicoli aperti di cui circa un milione alimentati da pratiche SUAP e circa quattrocentomila tramite interscambio dati (Accredia, ANAC, Ecocerved). Per quanto concerne l'erogazione, a livello nazionale, il fascicolo è stato interrogato oltre mezzo milione di volte per documenti inerenti di circa 120mila imprese. La maggior parte delle consultazioni è avvenuta da parte dell'imprenditore tramite il Cassetto Digitale.

### **2.1.3 Calcolo e Pagamento del Diritto Annuale**

Il portale "Calcola e Paga" consente alle imprese il calcolo e il relativo pagamento in modalità completamente telematica dell'importo del Diritto Annuo dovuto dall'impresa iscritta o annotata nel Registro delle imprese, come definito dalle normative vigenti.

Il portale è accessibile tramite SPID o CNS e consente il pagamento elettronico on line tramite il sistema PagoPA.

### **2.1.4 Certificati d'Origine**

Il servizio Certificati di origine alimenta un archivio camerale per la produzione e conservazione dei Certificati e relativa documentazione che il Sistema Camerale rilascia alle imprese necessari per l'esportazione delle merci nei Paesi extra UE.

L'emissione dei Certificati di Origine viene garantita anche attraverso la richiesta telematica, oltre che allo Sportello camerale.

Il portale Certificati di origine per la gestione completamente telematica delle richieste dei certificati sarà accessibile dagli imprenditori e professionisti anche tramite SPID o CNS e consentirà il pagamento dei diritti e tariffe in modalità elettronica tramite il sistema PagoPA.





### **2.1.5 Carte Cronotachigrafiche**

La Carta tachigrafica è un dispositivo smart-card che consente l'utilizzo dell'unità di bordo Tachigrafo negli automezzi adibiti al trasporto di persone o merci, a norma di Regolamento UE 165/2014. Le Camere di Commercio rilasciano, rinnovano e sostituiscono le Carte Tachigrafiche, gestendone l'intero ciclo di vita. Per ottenere una Carta Tachigrafica è possibile richiederla, oltre che allo sportello della Camera di Commercio, anche in modalità telematica utilizzando l'applicativo web "TACI – pratica telematica Carta tachigrafica".

L'accesso al portale web "TACI – pratica telematica Carta tachigrafica" avviene tramite SPID o CNS e garantisce la possibilità del pagamento elettronico dei relativi diritti e tariffe tramite il sistema PagoPA.

### **2.1.6 Erogazione di Contributi alle Imprese – social lending**

La piattaforma consente di gestire, in modalità completamente telematica, i bandi per l'assegnazione di contributi alle imprese e le relative domande ed è strettamente integrata e interoperabile con il Registro Nazionale degli Aiuti, consentendo la fruibilità automatica di strumenti di controllo nell'iter istruttorio delle pratiche di richiesta contributi presentate alle Camere di Commercio.

L'accesso al portale per la richiesta di contributi da parte degli imprenditori e professionisti è consentito tramite SPID o CNS. Il contesto emergenziale generato dalla pandemia ha reso prioritario per le Camere sostenere le imprese con interventi economici e supporto al credito.

E' particolarmente rilevante l'articolo 125 del decreto legge "Cura Italia" che prevede l'attivazione di una piattaforma online per il social lending da parte del Sistema Camerale. Le Camere di Commercio potranno pertanto utilizzare la piattaforma [restart.infocamere.it](http://restart.infocamere.it) che darà attuazione alla norma per l'erogazione di aiuti alle imprese in base alle caratteristiche dei Bandi camerali, regionali o di altro Ente di cui la Camera è attuatore.

### **2.1.7 Fatturazione Elettronica**

Pensato per le piccole e medie imprese, consente di compilare, inviare, tramite l'integrazione con il sistema di interscambio dell'Agenzia delle Entrate, e conservare a norma per 10 anni, senza limiti di spazio e con la garanzia delle Camere di Commercio, le fatture elettroniche. Il servizio è gratuito e accessibile on line tramite SPID e CNS.

### **2.1.8 Libri Digitali**

[Libridigitali.camcom.it](http://Libridigitali.camcom.it) è il servizio completamente online delle Camere di Commercio realizzato per aiutare le imprese a gestire in totale sicurezza e con pieno valore legale tutto il processo di digitalizzazione dei libri d'impresa, facendo risparmiare tempo e risorse. Il servizio consente di conservare digitalmente, a norma e nel rispetto della Privacy, i libri sociali e fiscali



delle imprese senza più la necessità di dover bollare e vidimare i libri cartacei. Una piattaforma accessibile sempre, dalle società e dai loro intermediari, anche in mobilità da smartphone e tablet, senza limiti di spazio e di tempo.

L'accesso sicuro al servizio è garantito da SPID o CNS al rappresentante dell'impresa oppure a una persona di sua fiducia delegata. I documenti sono marcati temporalmente ad ogni caricamento, organizzabili per tipologia e categoria e ricercabili anche per parole chiave. Il servizio è integrato con PagoPA per il relativo pagamento elettronico.

### **2.1.9 Cessione/Acquisto Credito d'Imposta**

La piattaforma SiBonus consente di promuovere una migliore accessibilità delle PMI alle risorse economiche generate dalla normativa sul Superbonus e Sismabonus, mettendo a disposizione di imprese e cittadini una piattaforma online semplice, sicura e trasparente con la garanzia dell'esperienza in digitale di uno dei principali player pubblici del Paese.

La piattaforma è accessibile previa registrazione con SPID o CNS e consentirà ai titolari di crediti fiscali di cederli a terzi per ricavare liquidità immediata e, ai soggetti interessati al loro acquisto, di valutare le diverse opportunità e completare la transazione in modo sicuro, semplice e affidabile.



### **2.1.10 Pagamenti Elettronici e Integrazione della Piattaforma Pago PA**

Il Sistema Camerale, tramite Unioncamere, ha aderito alla piattaforma pagoPA con comunicazione ad AgID del 22 dicembre 2015, nr 30969.

Dal punto di vista operativo InfoCamere è stata nominata Intermediario Tecnologico. Tale adesione e l'integrazione di pagoPA sui servizi online del Sistema Camerale permettono alle Camere di Commercio di rispondere adeguatamente alle previsioni normative sui sistemi di pagamento per la Pubblica Amministrazione. I pagamenti di alcuni servizi camerali sono già oggetto di integrazione con PagoPa.

Si tratta dei pagamenti relativi al Diritto Annuale, alle pratiche SUAP ed al rilascio di firma digitale e carte cronotachigrafiche.

In tale ambito sarà adottato in forma sempre più ampia il servizio "MoPA – modulo di pagamento pagoPA", che ha reso disponibile nel corso del 2020 l'avviso di pagamento (c.d. modello 3) utile alla gestione dei pagamenti presso le sedi camerali in alternativa al bollettino di c.c. postale o bonifico bancario.

Inoltre l'Ente può valutare l'utilizzo di un modulo di pagamento via pagoPA (c.d. modello 1) sempre fornito da InfoCamere, da inserire nei siti camerali. Il pagamento dei servizi attraverso il sito camerale sarà ulteriormente sviluppato da parte della Camera in base alla dimensione e tipologia dei servizi.

### **2.1.11 Servizio Self Care**

Il supporto agli utenti e clienti dei servizi digitali delle Camere di commercio è una componente centrale dell'esperienza di fruizione dei servizi che propone la rete delle Camere. Svolge anche una importante funzione di tutoraggio e di problem solving tecnologico a beneficio della diffusione della cultura digitale.

Il portale Self Care, all'interno dei servizi di contact center, consente di avere un supporto online sui servizi digitali e sulle pratiche Registro Imprese e di recuperare informazioni in completa autonomia tramite FAQ e basi di conoscenza approfondite. Fornisce anche strumenti per inviare quesiti direttamente online con la possibilità di prenotare appuntamenti telefonici.

Il servizio di assistenza Self Care comprende tra i vari ambiti il Registro Imprese, lo Sportello Unico delle attività produttive (SUAP), il Registro dei Protesti, l'Identità digitale, la Fatturazione elettronica, l'INI PEC.

### **2.1.12 Single Digital Gateway -Impresainungiorno.gov.it - Sportello Unico per le attività Produttive (SUAP)**

Il Single Digital Gateway (Sportello Digitale Unico) è disciplinato dal Regolamento comunitario n.1724/2018. Si tratta di una delle iniziative più importanti per migliorare il mercato unico europeo, esso infatti costituisce il punto di riferimento digitale per guidare i cittadini e le imprese alle informazioni su norme, diritti e procedure di ogni stato membro ed essere



indirizzati ai siti web in cui si possono eseguire le procedure online; inoltre, gli utenti in cerca di assistenza sono guidati verso i servizi di risoluzione dei problemi.

Il Sistema delle Camere di commercio è direttamente coinvolto nella realizzazione del progetto poiché – in attuazione di quanto previsto dalla Direttiva Servizi (la direttiva 2006/123/CE) – [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), che è la piattaforma nazionale di supporto ai procedimenti digitali dei SUAP e di altri soggetti pubblici, rappresenta anche il riferimento italiano del Single Digital Gateway attraverso il quale le imprese accedono alle informazioni relative al diritto di stabilimento e/o alle prestazioni transfrontaliere temporanee negli stati membri dell'Unione Europea.

Il portale [impresainungiorno](http://impresainungiorno.gov.it) è anche il punto di accesso al SUAP, lo sportello on line per gli adempimenti d'impresa verso i Comuni e le altre Amministrazioni locali. Ad oggi circa 3.900 Comuni si avvalgono del portale delle Camere di Commercio, [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it), accessibile dagli imprenditori e professionisti con la propria identità digitale, SPID o CNS. Con l'aiuto del portale è possibile compilare telematicamente la pratica, firmarla digitalmente, versare online tramite PagoPA gli importi dovuti e pagare anche eventuali bolli attraverso il servizio @e.Bollo.

### **2.1.13 IL SERVIZIO DI URP PER GLI UTENTI DEL REGISTRO IMPRESE**

Attualmente è presente un ufficio cosiddetto "URP" che risponde anche telefonicamente e a mezzo email per informazioni all'utenza sullo stato di avanzamento delle pratiche telematiche inviate ed indirizza l'utenza per la risoluzione delle varie problematiche connesse. L'Ente ha in animo di potenziare il servizio con un sistema risponditore avanzato, in grado di fornire risposte automatizzate con l'utilizzo di intelligenza artificiale a mezzo chat.

### **2.1.14 Punto Impresa Digitale (PID)**

I Punti Impresa Digitale sono strutture di servizio localizzate presso le Camere di commercio dedicate alla diffusione della cultura e della pratica del digitale nelle MPMI (Micro Piccole Medie Imprese) di tutti i settori economici.

Al network di punti «fisici» si aggiunge una rete "virtuale" attraverso il ricorso ad un'ampia gamma di strumenti digitali: siti specializzati, forum e community, utilizzo dei social media. Le Camere hanno realizzato, attraverso i Pid, una rete formativa capillare per le imprese con il fine di diffondere la cultura digitale per le piccole e medie imprese, focalizzata sulle innovazioni tecnologiche 4.0 e al contempo facilitando l'utilizzo della Firma digitale e sostenendo la diffusione dello Spid.

## **2.2 Innovazione nell'accesso ai servizi**

La facilitazione dell'accesso alle basi informative delle Camere di commercio e la semplicità di fruizione dei dati stessi sono stati resi possibili, oltre che dallo Spid, dall'introduzione di nuove



tecnologie alla base di servizi quali il Cassetto digitale dell'imprenditore, i servizi remoti per il rilascio l'identità digitale/CNS.

### **2.2.1 Cassetto digitale dell'imprenditore - [impresa.italia.it](https://impresa.italia.it)**

Tutti i documenti ufficiali dell'impresa gestiti dalla Camera di Commercio sono accessibili nel portale [impresa.italia.it](https://impresa.italia.it). Nel Cassetto Digitale dell'imprenditore è possibile trovare: la Visura aggiornata (anche in inglese), lo stato di evasione delle pratiche inviate al Registro Imprese o al SUAP, i bilanci, il fascicolo d'impresa e altri utili documenti.

L'accesso al Cassetto Digitale dell'imprenditore [impresa.italia.it](https://impresa.italia.it) è consentito tramite SPID o CNS.

### **2.2.2 Identità digitale (SPID, CNS e firma digitale)**

DigitalDNA è il kit di identità digitale comprensivo di CNS e firma digitale, utilizzabile anche da dispositivi mobili. E' richiedibile anche on line con riconoscimento da remoto ed è integrato con PagoPA per il relativo pagamento elettronico. Presso la Camera è possibile anche il rilascio di SPID, sistema di autenticazione e accesso per i servizi offerti on line dalle Pubbliche Amministrazioni

Una piattaforma accessibile sempre, dalle società e dai loro intermediari, anche in mobilità da smartphone e tablet, senza limiti di spazio e di tempo. L'accesso sicuro al servizio è garantito da SPID o CNS al rappresentante dell'impresa oppure a una persona di sua fiducia delegata. I documenti sono marcati.

## **2.3 Attività e strumenti adottati per l'efficienza**

La continua evoluzione del contesto nel quale operano le Camere di Commercio ha di fatto portato ad un aumento della complessità gestionale, implicando la necessità di dover gestire quantità sempre maggiori di informazioni in modo efficace, efficiente e tempestivo.

Si è pertanto ricercata una maggiore efficienza dei processi interni dell'Ente, promuovendo soluzioni innovative che potessero sostenere l'evoluzione digitale in modalità standardizzata per il sistema camerale.

Tramite strumenti digitali si è reso possibile il lavoro agile per i dipendenti camerale nella fase di lockdown nel rispetto delle indicazioni dei DPCM consentendo sia una crescita delle competenze digitali dei dipendenti che un miglioramento della sostenibilità nell'erogazione dei servizi nel territorio.

Ricadono in questo ambito:



- le modalità di lavoro agile “smart working” attraverso sistemi di collegamento VPN e VDI, telefonia Voip, collaborazione on line;
- la gestione documentale digitale, il servizio per la gestione delle delibere e determinazioni dell’Ente camerale;
- la nuova piattaforma di contabilità camerale, pagamenti digitali e il servizio di tesoreria;
- Il servizio di Customer Relationship Management per i contatti e la gestione dei rapporti con l’utenza camerale.

### **2.3.1 Smart working - Collaboration, Voip VPN e VDI**

Sistemi tecnologici che consentono di efficientare il lavoro del personale dell’Ente, di adottare modalità di lavoro agile con la conseguente necessità di poter accedere da remoto alle applicazioni e ai servizi della propria sede di lavoro.

Collaboration. L’adozione di GMAIL, come strumento di Collaboration e Communication, consente una piena condivisione di contenuti, è possibile condividere files, eseguire editing da interfaccia web, scambiare informazioni via chat e videoconferenza per una comunicazione completa disponibile su tutti i dispositivi di uso comune, dal PC al tablet allo smartphone, questi strumenti di comunicazione rendono indipendenti le attività svolte dalla locazione fisica degli interlocutori. La piattaforma Google rende inoltre particolarmente fluida la comunicazione anche con enti esterni che, pur disponendo di loro piattaforme di comunicazione, non hanno difficoltà a collaborare visto la conoscenza diffusa della piattaforma proposta.

Voip, VPN, VDI. Si tratta di strumenti di connessione per il lavoro al di fuori delle sedi. In particolare la VPN (Virtual Private Network) consente di utilizzare la rete Internet ed i collegamenti a banda larga in modo sicuro e riservato per accedere ad applicazioni tipiche di una rete Intranet. Il VDI (Virtual Desktop Infrastructure) è una soluzione software che consente ad un sistema fisico di ospitare più sistemi virtuali finalizzati alla condivisione di risorse di uno o più sistemi fisici. Questa tecnologia permette un consolidamento di più sistemi su un numero minore di sistemi analoghi e, a regime, permette di sostenere minori investimenti di capitale, minor consumo di energia e soprattutto minori costi di gestione. L’utente può accedere al Virtual Desktop da un qualsiasi dispositivo fisico (PC, thin client, PDA, Smartphone) in grado di connettersi da qualsiasi rete (locale o internet) al server.

### **2.3.2 Gestione documentale digitale**

L’applicativo informatico di Gestione Documentale in uso presso la Camera di commercio consente una corretta gestione del Protocollo Informatico nel rispetto delle regole presenti nel CAD (Codice dell’Amministrazione Digitale) e fornisce gli strumenti necessari per l’organizzazione ed il governo completamente digitale della documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dall’Amministrazione per l’esecuzione e gestione dei flussi procedurali.





La corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione a norma dei documenti informatici effettuati tramite la soluzione informatica consente alla Camera di Commercio di ottenere positivi risultati in termini di efficienza, tempestività e minori costi.

Il servizio di Gestione Documentale è ampiamente integrato e integra altri servizi informatici presenti e utilizzati all'interno dell'Ente quali, a titolo di esempio, la conservazione sostitutiva digitale a norma, la firma digitale, la firma grafometrica e remota, il Registro Imprese, l'INI-PEC e la rubrica degli indici IPA.

L'accesso al servizio è garantito, oltre che tramite le credenziali dell'utente, anche con la CNS.

### **2.3.3 Delibere e determine**

Il Servizio Delibere e Determine permette la completa gestione digitale dei flussi deliberativi e determinativi che caratterizzano le Pubbliche Amministrazioni, comprendendo l'insieme dei dati caratteristici della delibera/determinazione, ma anche la produzione del documento e tutta la documentazione (allegati) che va normalmente ad integrare l'atto. Il Servizio Delibere e Determine è integrato con diversi altri gestionali in uso quotidianamente presso la Camera di Commercio a supporto delle attività di back office tipiche del Sistema Camerale. Tra i principali sistemi si evidenziano il sistema di Pubblicamera e l'Albo online per l'obbligo di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi.

### **2.3.4 Contabilità camerale e pagamenti digitali**

Il servizio di Contabilità fornisce gli strumenti informatici e digitali necessari alla gestione della contabilità degli Enti del Sistema Camerale, nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina specifica del bilancio d'esercizio, nonché dai principi contabili generali.

Il sistema è strutturato in modo da consentire la migliore efficienza nella gestione delle seguenti attività e funzionalità: gestione del DPR 254/2005, Budgeting, Oneri/Uscite, Proventi/Entrate, Ciclo Attivo e passivo, Contabilità Generale, Contabilità Gestionale, Reporting.

Il servizio Contabilità è fortemente integrato con diversi altri gestionali in uso quotidianamente presso la Camera di Commercio a supporto delle attività di back office tipiche del Sistema Camerale. Tra i principali si evidenziano la gestione del Diritto Annuale, l'amministrazione del personale, il sistema di gestione e assegnazione contributi e bandi, la gestione dell'ordinativo bancario informatico per i mandati e le reversali.

### **2.3.5 Istituto Cassiere**

Il servizio di Istituto Cassiere consente la completa gestione digitale e informatica di tutte le operazioni relative alla movimentazione finanziaria dell'ente e finalizzate alla riscossione delle entrate, al pagamento delle spese, agli adempimenti previsti dalla legge, dai regolamenti



dell'ente e dalle norme pattizie, nella completa aderenza alla complessa normativa in materia di tesoreria unica degli enti pubblici.

Il servizio di Istituto Cassiere si colloca all'interno di una suite di servizi amministrativo-contabili in uso presso la Camera di commercio e attraverso l'integrazione tra i servizi consente una gestione coordinata dei flussi di incassi e pagamenti delle Camere di Commercio semplificando, a regime, le attività di riconciliazione contabile degli uffici amministrativi.

### **2.3.6 Customer Relationship Management**

Il servizio Customer Relationship Management (CRM), consente alla Camera di commercio di stabilire con il mondo imprenditoriale una nuova modalità di relazione più orientata alle esigenze dell'utenza e più efficace nella proposizione agli utenti dei servizi camerale.

Con il Servizio CRM la Camera si pone diversi obiettivi tra i quali:

- Raggiungere in modo proattivo e coordinato i propri utenti: Imprese, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni Scolastiche, Intermediari e Professionisti, Cittadini.
- La gestione e la tracciatura di interazioni di front office tra la Camera e l'utenza, anche tramite attività di: comunicazioni email, dashboard in grado di fornire feedback e dati in tempo reale con specifici misuratori di performance, ed estrazione di report statistici.

Il servizio CRM è fortemente integrato con diversi altri gestionali in uso quotidianamente presso la Camera di Commercio a supporto delle attività di back office tipiche del Sistema Camerale. Tra i principali si evidenziano il Registro Imprese, il sistema di gestione e assegnazione contributi e bandi, il portale PID, i sistemi di posta elettronica, il sistema VoIP.

## **2.4 Iniziative per l'interoperabilità dei dati**

Nel corso degli anni passati, la politica di interscambio dati è stata valorizzata con numerose convenzioni in forza dell'art.7 della L. 580/93. Tramite lo strumento della convenzione sono stati resi accessibili ed elaborabili i dati contenuti nel registro imprese ed in altre banche dati, in base alle necessità di istituto delle Amministrazioni. In taluni casi gli Enti hanno richiesto anche dei servizi di elaborazione configurazione dei dati e ciò ha comportato il ristoro dei costi conseguenti. Nell'ambito del sistema camerale le date di riferimento sono quelle relative alla prima convenzione sottoscritta, rinnovata poi alle rispettive date di scadenza. Tutte le convenzioni in elenco sono attualmente attive nel sistema camerale.





Convenzione	Unioncamere/ Ministero Politiche Agricole/ Infocamere	Scambio dati	<b>20/05/2019</b>
Convenzione	Unioncamere/ Ministero Politiche Agricole/ Infocamere	Scambio dati	<b>20/12/2018</b>
Convenzione	Unioncamere/ Banca D'Italia	scambio dati	<b>29/01/2018</b>
Convenzione	Ministero dell'interno/ Unioncamere		<b>00/00/2016</b>
Convenzione	Ministero della salute/ Unioncamere	accesso dati	<b>01/05/2016</b>
convenzione	Uninocamere/ Anci/ Infocamere	servizi suap	<b>27/04/2016</b>
Convenzione	Unioncamere/ comune di Roma/Infocamere	accesso dati	<b>27/04/2016</b>
convenzione	Unioncamere/ ragioneria dello stato/ Infocamere	accesso dati	<b>01/12/2015</b>
Convenzione	INAIL/ Unioncamere	Scambio e accesso reciproco ai dati archivi telematici	<b>14/02/2013</b>
Convenzione	Regione Lazio/ Unioncamere	fruizione dei dati	<b>13/09/2013</b>
Convenzione	INPS/ Unioncamere	Scambio dati	<b>01/06/2012</b>
Convenzione	Autorità Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP) / Unioncamere	Cooperazione applicativa dei sistemi informatici, scambio di informazioni e adempimenti	<b>30/07/2012</b>



Convenzione	Unioncamere/ Infocamere/ Ragioneria Generale dello Stato	Descrizione, modalità di accesso e fruizione dei dati tramite cooperazione applicativa SPC- Coop	<b>04/12/2102</b>
Convenzione	Unioncamere/ Infocamere /Istat	Scambio e accesso ai dati contenuti negli archivi da esse gestiti	<b>18/09/2012</b>
Convenzione	Infocamere/ Accredia/ Unioncamere	Regolazione modalità di accesso ai dati contenuti negli archivi informatici di Accredia	<b>27/07/2012</b>
Convenzione	agenzia entrate/ Unioncamere	scambio dati	<b>29/10/2010</b>
Convenzione	Unioncamere/ IMQ	test di laboratorio eseguiti da IMQ.	<b>2007</b>
Convenzione	Unioncamere/ Agenzia Entrate Puntofisco	accesso dati	<b>2007</b>
Convenzione	Ministero della Giustizia	accesso dati	<b>27/10/2004</b>



### **3 Iniziative progettuali**

Accanto alle iniziative già in esecuzione descritte nei capitoli precedenti le Camere di Commercio, in una logica di approccio di rete diffuso su tutto il territorio nazionale, hanno individuato e attivato l'esecuzione di nuovi progetti di sviluppo digitale dei propri servizi.

In questo capitolo si segnalano le iniziative che sono già ad un livello operativo di esecuzione che hanno avuto o avranno un impatto nel triennio 2020-2022. Le descrizioni dei progetti sono accompagnati da una breve segnalazione di iniziative che la Camera di commercio può intraprendere per accompagnare sul proprio territorio l'azione, con effetti di amplificazione e valorizzazione della capacità di impatto sulla trasformazione digitale sia sul piano quantitativo che su quello qualitativo, determinando in tal modo benefici per il tessuto imprenditoriale del territorio e per l'organizzazione digitale dei processi di lavoro della stessa Camera di commercio.

#### **3.1 Ulteriori Sviluppi per la digitalizzazione del Registro delle Imprese**

##### **Individuazione dei Titolari effettivi**

L'art. 21 del Decreto Antiriciclaggio individua il Registro delle Imprese come registro ufficiale dei dati del titolare effettivo ovvero di quelle informazioni che consentono di risalire all'identità delle persone fisiche per conto delle quali è realizzata un'operazione o un'attività in una struttura societaria (persona giuridica) o in un trust (e istituto affine). Nel 2021 è prevista la pubblicazione del decreto interministeriale del MEF, di concerto con il MiSE, che regolamerà le modalità di comunicazione delle informazioni e la consultazione delle stesse da parte delle autorità, dei soggetti interessati e del pubblico, e determinerà l'avvio del processo di iscrizione nel Registro Imprese. A partire dal 2022 i dati del titolare effettivo comunicati dovranno essere confermati con cadenza annuale, per le imprese tale conferma potrà avvenire contestualmente all'adempimento di deposito del bilancio.

L'accesso, con le modalità previste dalle norme, ai dati contenuti nel registro dei titolari effettivi è anche una azione prevista dal IV Action Plan italiano per l'open government.

Completata la fase di definizione normativa, le Camere di commercio sono impegnate a partire dal mese di maggio 2021 in uno sforzo di carattere organizzativo destinato alla costituzione del nuovo archivio nel quale gli amministratori dei soggetti obbligati, ben oltre un milione di soggetti giuridici, sono tenuti ad iscrivere le informazioni utili ad individuare i soggetti che hanno la titolarità effettiva di chi è obbligato ad eseguire la comunicazione.

Ai fini della gestione delle pratiche telematiche che saranno inviate al registro delle imprese saranno utilizzati strumenti che consentiranno una verifica istruttoria sulla regolarità delle pratiche il più possibile automatizzati, permettendo così agli uffici di limitare il proprio carico di lavoro ad aspetti di carattere qualitativo.



La consultazione dei contenuti della nuova sezione speciale è consentita alle Autorità competenti, individuate dalla normativa in materia di “antiriciclaggio”, ai soggetti obbligati ad effettuare la c.d. “adeguata verifica” in funzione dell’attività da loro svolta per il contrasto al riciclaggio, al finanziamento del terrorismo e all’evasione fiscale ed infine ai soggetti legittimati che attestino di essere portatori di un interesse giuridico rilevante.

#### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Ambito comunicazione: la Camera predispone una adeguata informazione destinata ai soggetti obbligati al conferimento dei dati

Ambito formazione: la Camera pianifica eventi formativi destinati ai soggetti ammessi alla consultazione dei dati

#### **Fascicolo informatico d’impresa – processo di input dati al REA**

Le Camere di commercio hanno dato seguito al “progetto Fascicolo” fin dagli albori della norma istitutiva e ne hanno realizzato la piattaforma digitale di supporto prendendo spunto dalla normativa vigente che come detto prima prevede il conferimento alla Camera di commercio competente per territorio delle informazioni/documenti trattati a seguito di procedimento amministrativo SUAP. La raccolta dei documenti avviene in modo dinamico, attraverso un sistema interoperabile che aggiorna le informazioni contenute nel Fascicolo ogni volta che l’impresa incrocia il SUAP per svolgere un adempimento.

Al fine di completare il servizio già reso alle pubbliche amministrazioni che consultano i dati dei fascicoli attraverso la piattaforma VerifichePa e agli imprenditori che hanno sempre a disposizione tutti i dati delle proprie aziende attraverso il “Cassetto digitale”, si attende l’emanazione di un regolamento esecutivo (previsto dalla norma) che stabilisca nei dettagli obblighi e regole sia sul fronte del conferimento delle informazioni e dei documenti al Fascicolo che sulla successiva fase d’interrogazione.

#### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Ambito comunicazione: la Camera informa i SUAP che non gestisce in delega o in convenzione tramite la piattaforma impresainungiorno (dove invece il collegamento con il REA e il fascicolo avviene attraverso interoperabilità) con riguardo agli obblighi di legge circa il versamento dei dati e documenti presso il REA per essere inseriti nel fascicolo informatico di impresa.



### **Cancellazioni d'ufficio**

L'art.40 del d.l. "Semplificazioni" individua nuovi ambiti di iniziativa per il Sistema Camerale. La norma affida maggiore autonomia alle Camere nella cancellazione d'ufficio delle imprese allargandone anche il perimetro. Per adempiere alla nuova norma il Sistema Camerale sarà impegnato nel corso del 2021 attuando interventi che utilizzano tutte le forme di comunicazione digitale con gli interessati.

#### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Ambito qualità e comunicazione: la Camera pianifica l'intervento di pulizia del Registro individuando le forme di comunicazione digitale adeguate al proprio territorio e alle proprie imprese.

### **3.2 Accessi e Comunicazione Digitale**

#### **Il Domicilio Digitale attraverso il cassetto digitale**

Ogni Camera di Commercio ha in corso attività di diffusione presso gli imprenditori dello strumento del "cassetto digitale dell'imprenditore" con un proprio piano di comunicazione e organizzazione dei contatti. Il nuovo contesto richiede un rinforzo di tali iniziative a favore del contatto digitale tra Ente e Imprese.

Il Sistema Camerale ha scelto di investire con decisione nella direzione di offrire agli imprenditori italiani una casa digitale. Il nuovo servizio, che da quando è stato presentato ad oggi ha raccolto l'adesione a livello nazionale di oltre 900.000 imprese e con una crescita giornaliera superiore a mille nuove adesioni, si è naturalmente candidato a divenire il "punto di contatto" digitale tra la PA italiana ed ogni impresa.

Il cassetto digitale sarà al centro di alcune linee d'azione di rilevanza strategica:

- assegnazione presso il cassetto digitale di un domicilio digitale per quelle imprese che non si sono dotate di PEC come previsto dal D.l. "Semplificazioni" all'articolo 37;
- ampliamento dei servizi disponibili per l'imprenditore, con particolare attenzione alle comunicazioni relative ad aiuti e contributi previsti per la ripartenza economica;
- apertura di un canale bidirezionale di comunicazione digitale che possa rappresentare un punto di riferimento per i contatti tra Camere/Amministrazioni e Imprenditore.

In termini di priorità si affronterà inizialmente quanto previsto dall'articolo 37. La norma prevede un domicilio digitale presso [impresa.italia.it](http://impresa.italia.it), ovvero uno strumento introdotto nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che può essere attuato tramite un servizio di "recapito certificato qualificato" ai sensi eIDAS (Regolamento comunitario) oppure tramite



PEC. In base alla regolamentazione vigente, InfoCamere provvederà alla certificazione del domicilio presso il cassetto digitale. Parallelamente, sarà necessario allestire un adeguato processo per l'applicazione delle sanzioni per le imprese inadempienti. Per questo sarà necessario preventivamente "pulire" il Registro, attuando quanto previsto in merito alle cancellazioni d'ufficio nel Registro Imprese (art. 40 del D.I. Semplificazioni).

### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Ambito promozione: la Camera valuta l'andamento della diffusione del cassetto nel proprio territorio e di conseguenza predispone un piano con gli obiettivi di diffusione del cassetto presso gli imprenditori.

### **Processo di rilascio in remoto delle identità digitali**

Un primo obiettivo riguarda il canale di riconoscimento da remoto che consentirà all'imprenditore di ottenere la propria identità digitale, e i dispositivi a corredo, per utilizzare la Carta Nazionale dei Servizi e la firma digitale, nella piena garanzia di compliance normativa, permettendogli quindi di accedere a tutti i servizi on line del Sistema camerale e della PA e di firmare digitalmente qualsiasi documento informatico, in piena sicurezza e mobilità.

Il servizio di riconoscimento da remoto può essere erogato anche in forma centralizzata grazie a InfoCamere (Ente Certificatore). Il servizio si articola su 4 fasi principali: prenotazione e pagamento via PagoPA, riconoscimento, postalizzazione e consegna all'imprenditore.

Rispetto alla tradizionale erogazione del servizio presso lo sportello della Camera di Commercio il processo on line presenta vantaggi che la Camera intende perseguire a vantaggio dell'imprenditore:

- mette l'imprenditore al centro del servizio;
- consente all'imprenditore di scegliere il momento del riconoscimento più comodo evitando il rischio di attese presso la sede camerale;
- azzerà i costi di spostamento per raggiungere la sede camerale;
- può essere utilizzato anche in piena mobilità usando sia smartphone che tablet;
- oltre alla comodità d'accesso, i tempi di riconoscimento sono inferiori al tempo necessario per rilasciare un dispositivo presso lo sportello;
- la consegna del dispositivo avviene presso l'indirizzo più comodo per l'imprenditore senza doversi recare necessariamente presso la sede camerale;



- è totalmente dematerializzato e tutti i documenti sono conservati a norma garantendo totale trasparenza e sicurezza;
- viene utilizzato il canale di pagamento PagoPA totalmente compliance alla normativa;
- consente all'Ente di fruire di servizi centralizzati di riconoscimento, produzione e spedizione con conseguente migliore organizzazione delle risorse interne.

### **Potenziamento dell'ufficio urp del registro imprese**

E' previsto il potenziamento del servizio con un sistema risponditore avanzato, in grado di fornire risposte automatizzate con l'utilizzo di intelligenza artificiale a mezzo chat.

### **Completamento accesso obbligatorio con SPID - CNS e CIE**

Per il 28 febbraio 2021 le Camere di Commercio rendono accessibili i servizi digitali ai nuovi utenti tramite identità digitali.

#### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Ambito comunicazione: la Camera informa la propria utenza in merito agli strumenti di identità necessari per l'accesso ai servizi

### **Valorizzazione dell'accesso ai servizi del Sistema e ai servizi locali**

Il sito camerale è lo strumento principale per dare massima evidenza ai servizi digitali della Camera. E' il canale del riconoscimento da remoto e dei servizi digitali quali fatturazione elettronica e libri digitali, ma soprattutto offre visibilità ai servizi forniti dai PID per fornire servizi di orientamento personalizzati verso strutture tecnologiche più specializzate, quali i Digital Innovation Hub e i Centri di competenza ad alta specializzazione così come previsto dal Piano nazionale Impresa 4.0.

#### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Ambito comunicazione: la Camera valuta ed eventualmente pianifica una revisione del sito dell'Ente per dare massima visibilità a servizi e strumenti legati al mondo digitale.

### **App IO e accesso ai servizi camerali – processo di esposizione nella piattaforma di specifici servizi**

Le Camere di Commercio, nell'ambito delle azioni coordinate dall'Unione nazionale e dalla società di sistema InfoCamere, procederanno all'attività di accreditamento a IO, l'app dei servizi pubblici, affinché siano resi accessibili i servizi di carattere nazionale, in particolare partendo con alcuni ambiti di particolare urgenza:

- riconoscimento da remoto per l'ottenimento dell'identità digitale;





- calcolo e pagamento del diritto annuale;
- Digital Assessment e più in generale i servizi PID.

Oltre all'iniziativa nazionale, la singola Camera può iscriverne direttamente l'Ente per rendere possibile l'accesso a fronte di eventuali ricerche sul territorio da parte dei cittadini.

Ambito accesso servizi locali: oltre all'esposizione di servizi nazionali, la Camera valuta ed eventualmente pianifica l'iscrizione del proprio ente direttamente nel sistema IO, finalizzata all'offerta di notifiche sui servizi digitali erogati dalla Camera di Commercio e descrizione dei servizi come pubblicati nel sito istituzionale. Nell'ambito del progetto PID la CCIAA di Napoli ha approvato, nel quadriennio 2017-2020, concessioni di voucher 4.0 alle imprese per un valore di circa 3.800.000 euro ed ha coinvolto circa 650 imprese sia attraverso sostegni finanziari sia attraverso assessment sul grado di digitalizzazione delle imprese coinvolte.

Sono stati realizzati circa 15 incontri sui temi della trasformazione digitale ed è stato progettato ed in parte realizzato l'allestimento di un experience center presso la sede del Registro delle Imprese volto allo sviluppo ed educazione al digitale attraverso attrezzature di produzione "al digitale".

#### **Spunti per linee progettuali della Camera**

Per quanto concerne il triennio 2020 -2022 si prevede la realizzazione di bandi promozionali 4.0 per circa 2 milioni di euro e di inaugurare l'Experience center della CCIAA di Napoli.

#### **Attività e strumenti adottati per l'efficienza**

Nell'ambito delle attività già svolte tramite il Servizio Delibere e Determine si procederà nel triennio interessato alla digitalizzazione degli atti di liquidazione della spesa. L'introduzione di tale strumento consentirà di abbreviare i tempi di liquidazione delle fatture dei fornitori, evitando la circolazione cartacea degli atti.

Inoltre, il processo vero e proprio di gestione delle Delibere e Determine sarà ulteriormente implementato, riducendo ulteriormente i vari step di gestione del processo, consentendo così di renderne più efficiente la gestione. Inoltre, gli atti saranno creati secondo le stesse regole definite per i protocolli fissate dal DPCM 3 dicembre 2013 sul protocollo informatico e, specificamente, l'Art. 9. Formato della segnatura di protocollo comma 1. Sarà anche prevista una maggiore integrazione con la contabilità, per gli atti che importano implicazioni contabili e cioè le prenotazioni di spesa saranno inserite in ragioneria e validate dal Responsabile di Ragioneria.

#### **Pagamenti Elettronici e Integrazione della Piattaforma Pago PA**

Dalla gestione complessiva del sistema pagoPA da parte di Infocamere è emerso che per i pagamenti spontanei non vi è la possibilità del pagamento diretto presso una banca o altro





intermediario abilitato. La CCIAA di Napoli richiederà a Infocamere l'implementazione di tale possibilità per favorire il sempre maggiore utilizzo del sistema di pagamento integrato pagoPA

## 4 Le competenze digitali del personale del sistema camerale e l'impegno per la formazione 4.0 rivolta alle PMI

Una azione trasversale a tutti i progetti e programmi di trasformazione digitale indicati nei capitoli precedenti si focalizza sul potenziamento delle competenze digitali delle risorse umane.

### 4.1 La strategia italiana per le competenze digitali

Il documento di riferimento che riassume gli elementi fondanti la strategia per il potenziamento delle competenze digitali è quello approvato nel luglio 2020 con DM del Ministro per l'innovazione tecnologica a cui Unioncamere ha partecipato. Sono principi di base della Strategia i seguenti elementi:

*Educazione al Digitale*- cultura informatica e competenze digitali sono requisiti essenziali della cittadinanza; pubblico e privato devono investire risorse nel loro sviluppo in quanto fattori determinanti per la crescita, la competitività, la creazione di valore pubblico e il benessere del Paese, combattendo ogni forma di analfabetismo digitale anche attraverso la scuola, l'università e i mezzi di comunicazione di massa.

*Cittadinanza Digitale*: la tecnologia digitale può favorire lo sviluppo di una nuova forma di cittadinanza basata su informazione di qualità, partecipazione alle deliberazioni, interazione civica e su un rapporto più efficace tra cittadini e Pubblica Amministrazione; il digitale progettato ponendo attenzione ai diritti dei cittadini può diventare mezzo e linguaggio comune nel dialogo tra cittadini, amministrazioni pubbliche e imprese e contribuire al superamento delle disuguaglianze.

In tema di accompagnamento alle imprese nella trasformazione digitale dei propri processi di business, un ruolo attivo viene svolto, attraverso una stretta sinergia pubblico-privato, dal Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE). In parallelo ai Competence Center, che svolgono funzioni di supporto al trasferimento tecnologico, di sperimentazione delle nuove tecnologie abilitanti e di alta formazione sulle tecnologie, insieme alle Associazioni di categoria e al sistema Camerale, è stato creato un percorso di sviluppo che vede in campo l'azione coesa dei PID, Punti Impresa Digitale, dei DIH, Digital Innovation Hub, fino ad arrivare agli EDIH, gli European Digital Innovation Hub. Un complesso di nodi strutturali che, attraverso parole d'ordine quali sperimentazione, trasferimento tecnologico, formazione costituisce l'ossatura con la quale vengono offerte e testate le policy 4.0 messe in campo dall'Amministrazione.

Il sistema pubblico, di contro, sta portando avanti una serie di attività sul fronte delle competenze digitali dei dipendenti pubblici volte a definire e sistematizzare set di competenze



chiave in funzione dei diversi profili professionali e del diverso ruolo assunto nel processo di attuazione della trasformazione digitale (specialisti IT, dirigenti e dipendenti pubblici); attivare interventi di rilevazione dei fabbisogni di competenze e di formazione; promuovere il rafforzamento delle competenze digitali attraverso il turnover.

La domanda di formazione risulta, peraltro, ancora più accentuata a seguito dell'affermazione dello smart working come modalità di lavoro necessaria anche in ambito pubblico per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19 e, poi, come modalità di lavoro ordinaria.

Alla base della definizione delle competenze indispensabili è stato realizzato il Syllabus "Competenze digitali per la PA" che è il documento che descrive l'insieme delle conoscenze e abilità che ogni dipendente pubblico, non specialista IT, dovrebbe possedere per partecipare attivamente alla trasformazione digitale della pubblica amministrazione.

Il Syllabus rappresenta lo strumento di riferimento sia per l'attività di autoverifica delle competenze digitali che per la definizione di percorsi formativi volti a indirizzare i fabbisogni formativi rilevati.

La realizzazione del Syllabus è stata curata dall'Ufficio per l'innovazione e la digitalizzazione del Dipartimento della funzione pubblica ed è stato partecipato da oltre 180 dipendenti camerali accompagnati da Unioncamere nella sua fase pilota.

## **4.2 I programmi per il potenziamento delle competenze digitali della rete camerale**

Sulla base di questi obiettivi sopra descritti, nel sistema camerale, sono in corso di svolgimento i seguenti progetti di sostegno alla trasformazione digitale tramite il potenziamento delle competenze digitali diffuse:

- La formazione sulle competenze digitali, a partire da quelle definite dal syllabo del Dipartimento della Funzione Pubblica, sul livello di base per la totalità del personale del sistema camerale (bacino di utenza potenziale di 7000 persone);
- La formazione sulle competenze digitali sul livello intermedio ed avanzato destinata al personale individuato tra quelli coinvolti nei processi di lavoro a maggior impatto sulla trasformazione digitale (bacino potenziale di utenza di 1500 persone);
- Partecipazione a percorsi di potenziamento delle soft skill per il contatto con le imprese sui servizi digitali con impatto sulla trasformazione digitale (bacino potenziale di utenza di 500 persone);
- Partecipazione a community professionale intranet di crescita della cultura digitale e di laboratori di innovazione dei servizi digitali (bacino di utenza potenziale di 800 persone);

In questo contesto, la Camera di Commercio di Napoli, attraverso la formazione, intende in particolare impegnarsi per rafforzare e sviluppare la "cultura digitale" (in termini di competenze



digitali, competenze trasversali e qualità caratteriali) in favore dei dipendenti camerali quale condizione essenziale per consentire l'adattamento dei servizi nell'era digitale. E' necessario, infatti, che tutti i dipendenti siano in grado di comprendere, accettare e adottare i nuovi strumenti a disposizione ed i cambiamenti nei processi di lavoro che questi comportano per poter arrivare a farsi promotori essi stessi di innovazione. Ciò al fine di migliorare il servizio, il rapporto con il cittadino e la qualità del proprio lavoro. L'Ente intende, inoltre, proseguire con i corsi di formazione finalizzati a sviluppare e aggiornare le competenze legate alle soft skills, abilità trasversali che riguardano relazioni e comportamenti delle persone in qualsiasi contesto lavorativo e che contribuiscono in misura, spesso significativa, a migliorare la qualità del lavoro svolto e a promuovere il cambiamento "digitale" nella gestione del servizio alle imprese.

Nell'individuazione dei percorsi formativi, affinché gli stessi risultino efficaci, si terrà conto dei livelli di competenza digitale dei lavoratori e si prediligeranno corsi di formazione di breve durata e facilmente accessibili, volti a fornire conoscenze e sviluppare abilità direttamente connesse al proprio contesto lavorativo e funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'ente. Tal linee progettuali troveranno ulteriore e specifica definizione nel Piano della formazione annuale e nel Piano Operativo del Lavoro Agile.

## 5 Misura delle iniziative

La misura dei risultati delle iniziative nazionali è coordinata da Unioncamere che, nell'ambito di una rilevazione di indicatori di efficacia dell'azione di sistema ha individuato una prima famiglia di misurazioni.

Questo paragrafo elenca i principali indicatori oggetto di possibile misurazione in un apposito cruscotto triennale in corso di perfezionamento a cura di un gruppo di lavoro trasversale all'organizzazione, cui fanno capo le diverse attività di digitalizzazione. Gli indicatori saranno oggetto di una "dashboard" trimestrale che sarà resa disponibile da Infocamere a tutte le Camere interessate.

- Domicilio digitale - numero di comunicazioni elettroniche inviate ad imprese e PPAA tramite domicilia digitali;
- Domicilio digitale - numero di imprese con domicilio digitale (PEC o Cassetto Digitale);
- Cassetto digitale - percentuale delle imprese con apertura del Cassetto rispetto al totale;
- PID - imprese coinvolte;
- PID - imprese che hanno partecipato a iniziative info/formative;
- PID - numero di imprese che hanno ricevuto voucher;
- SUAP - percentuale imprese con fascicolo digitale rispetto al totale;
- Identità digitale - numero di identità SPID o CNS rilasciate;



- Identità digitale - numero servizi interamente online, integrati e full digital e numero di accessi;
- Identità digitale - riconoscimento remoto - numero di riconoscimenti;
- Registro Imprese - numero di accessi a documenti digitali;
- Registro Imprese - percentuale imprese cancellate su totale cancellabile;
- Formazione - numero di dipendenti che nell'anno hanno partecipato ad un percorso formativo di rafforzamento delle competenze digitali;
- Smart Working - percentuale dipendenti che lavorano in modalità agile rispetto al totale;
- Aiuti alle imprese - numero di imprese sostenute con aiuti e finanziamenti, numero di imprese raggiunte con il Social Lending, Numero di cessioni di credito con SiBonus;
- Orientamento - numero di imprese e cittadini/studenti coinvolti;
- Certificati d'origine digitali - numero di imprese che utilizzano il certificato in forma digitale o stampa in azienda;
- Pagamenti - numero di servizi che consentono uso PagoPA o pagamento elettronico