



Progetti triennali di

Trasformazione Digitale del Sistema Camerale

e della Camera di Commercio di Bologna

2022 - 2024

SOMMARIO

Introduzione

1. Quadro Normativo

2. La Trasformazione Digitale delle Camere di Commercio

- 2.1 iniziative realizzate per le imprese
- 2.2 nuove tecnologie di accesso ai servizi
- 2.3 attività e strumenti adottati per l'efficienza
- 2.4 iniziative per l'interoperabilità dei dati

3. Iniziative progettuali per il prossimo triennio

- 3.1 Le iniziative del Sistema camerale
- 3.2 Le iniziative della Camera di Commercio di Bologna

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 a tutti i soggetti del Sistema Camerale un aggiornamento sulle numerose linee progettuali che compongono l'azione complessiva di "trasformazione digitale" in corso nelle Camere di Commercio e nelle relazioni con le Imprese.

Il documento è un "lavoro aperto", da tenere aggiornato con i contributi delle Camere e gli avanzamenti delle attività.

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 nazionale.

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

Nel capitolo 3, al punto 2, sono previste le iniziative della Camera di Commercio di Bologna.

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 le Camere per controllare l'andamento delle principali attività.

Aggiornamento 2022

Le linee guida del 2022 prendono spunto dal documento del 2021, i nuovi paragrafi sono evidenziati indicando se si tratta di Consumativi per il 2021, o Attività, Aggiornamenti e Iniziative per il 2022.

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 della PA, *il Referente 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.

Aggiornamento 2022

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione l'informatica ha visto l'aggiornamento per il periodo 2021-2023, che rappresenta la naturale evoluzione dei tre Piani precedenti. In particolare:

- consolida l'attenzione sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati;
- introduce alcuni elementi di novità connessi all'attuazione PNRR e alla vigilanza sugli obblighi di trasformazione digitale della PA.

Il piano è legato all'attuazione del PNRR in materia di trasformazione digitale ed è stato notificato alla Commissione Europea (CE).

La produzione normativa del 2021, sia per il PNRR, sia per altre riforme collegate al rilancio del Paese, ha visto varie linee di intervento con impatto sul sistema camerale. In particolare:

- il DL 6 novembre 2021, n. 152 "Misure urgenti per l'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza", all' art. 28, ha previsto il Servizio telematico di collegamento delle Imprese con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND). La piattaforma digitale (il c.d. "Digital HUB") sarà realizzata e gestita dal sistema camerale.
- La linea del PNRR relativa alla «Digitalizzazione SUAP/SUE». Il progetto prevede l'adeguamento agli standard previsti dall'Allegato tecnico al DPR 160/2010 per il SUAP, definendo un percorso analogo per il SUE, anche nell'ottica di integrazione SUAP-SUE.
- Adempimenti per la Composizione Negoziata per la soluzione della crisi d'impresa, attraverso apposita piattaforma digitale, come prevista dalla legge 21 ottobre 2021 n.147 che ha convertito il decreto legge 118/2021, e dal decreto dirigenziale del direttore generale degli affari interni del Ministero della Giustizia, 28 settembre 2021.
- La misura 4 del PNRR dove si fa riferimento alla costituzione di una rete di 60 Centri di Competenza, Digital Innovation Hub, Punti Impresa Digitale) "incaricati dello sviluppo progettualità, dell'erogazione alle imprese di servizi tecnologici avanzati e servizi innovativi e qualificanti di trasferimento tecnologico."
- Decreto Legge 152/2021, convertito con Legge nr. 233/2021 contenente numerose misure per l'attuazione del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e nel quale si prevede (all'art. 10 comma 2 bis) un ruolo del Sistema Camerale per l'attuazione degli interventi del PNRR

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 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.

Inoltre, l'attività dei PID di supporto alla digitalizzazione delle imprese rientra tra i servizi che "il sistema delle Camere di commercio è tenuto a fornire sull'intero territorio nazionale, in relazione alle funzioni amministrative ed economiche di cui all'articolo 2 della legge n. 580 del 1993 e successive integrazioni e modificazioni" come previsto dal decreto MISE 7 marzo 2019 (rif. Allegato 1 al decreto, funzione D2.1 "GESTIONE PUNTI IMPRESA DIGITALE - Servizi di assistenza alla digitalizzazione delle imprese") emanato ai sensi dell'art. art. 18, comma 4 lett. a) della legge 29 dicembre 1993, n. 580.

Nel corso del 2020, a fronte del nuovo contesto determinato dell'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

Consuntivo 2021 – Ogni paragrafo riporta informazioni sulle attività del 2021.

2.1 Iniziative realizzate per le Imprese

Le Camere di Commercio hanno intrapreso 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;

la cessione/acquisto del credito d'imposta;

il servizio di Self Care;

Single Digital Gateway, impresainungiorno.gov.it e sportello unico per le attività produttive (SUAP);

i servizi info-formativi dei Punti Impresa Digitale

i servizi di assessment dei Punti impresa Digitale

i Voucher digitali dei Punti Impresa Digitale

i servizi di orientamento e re-indirizzamento in ambito 4.0 dei Punti Impresa Digitale

la piattaforma digitale per la composizione negoziata d'impresa

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 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

Consuntivo 2021.

Il Registro comporta l'erogazione di un servizio pubblico tra i più rilevanti e critici tra quelli curati dalle Camere. Il monitoraggio e la valutazione sulle attività e sul livello del servizio non possono essere esauriti dal presente documento, per questo si rimanda alle azioni di vigilanza del MiSE e dell'Unioncamere. Si segnala comunque il buon libello del KPI "Rapporto: visure online – rispetto a imprese iscritte" pari al 66%.

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, 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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere con continuità e puntualità. Le attività previste sono state svolte e i livelli di esercizio sono in linea con quanto previsto dalla norma. La situazione relativa all'attuazione dei Suap in Emilia Romagna comporta la realizzazione solo parziale delle attività previste in termini di transizione digitale e semplificazione.

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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato da InfoCamere e dalle Camere. Il portale ha permesso l'incasso dei seguenti importi nel 2021:

- €1.473.887,69 (diritto)
- €16.019,80 (sanzioni)
- €55,07 (interessi).

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 è accessibile dagli imprenditori e professionisti tramite SPID o CNS e consente il pagamento dei diritti e tariffe in modalità elettronica tramite il sistema PagoPA.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere con continuità e puntualità. Le attività previste sono state svolte e i livelli di esercizio sono in forte miglioramento, soprattutto sul fronte del rilascio remoto. La media nazionale dei certificati stampati in azienda è del 49%.

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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere seguendo la domanda degli utenti e garantendo pienamente i livelli previsti dalla norma. Le attività previste sono state svolte ed è stata estesa la modalità di rilascio remota ad oltre 15 Camere.

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 che darà attuazione alla norma per l'erogazione di aiuti alle imprese in base alle caratteristiche dei Bandi camerale, regionali o di altro Ente di cui la Camera è attuatore.

Consuntivo 2021.

Nel corso del 2021 sono state condotte alcune attività di sperimentazione della piattaforma in collaborazione con le Camere di Commercio. Le prime Camere sono state gestite mediante la

Piattaforma Restart le fasi di istruttoria del bando di prestito, erogazione dei finanziamenti alle imprese e la gestione della fase di rientro delle rate; un'ulteriore Camera di Commercio ha pubblicato un bando a supporto delle imprese che prevede l'anticipo del pagamento delle fatture emesse verso la pubblica amministrazione.

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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere con attività di supporto e formazione. La piattaforma informatica ha garantito un livello di servizio regolare.

2.1.8 Libri Digitali

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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere con attività di supporto e formazione. La piattaforma informatica ha garantito un livello di servizio regolare, pur con bassi livelli di utilizzo.

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.

Consuntivo 2021.

La piattaforma SiBonus avviata a novembre 2020 con la raccolta di adesioni e pubblicazione degli annunci di offerta ed entrata a regime a febbraio 2021, ha visto a fine ottobre raggiungere la quota di oltre 1.500 annunci pubblicati per un controvalore di 104 milioni di euro di crediti di imposta. Nei pochi mesi di operatività della Piattaforma, gli acquisti perfezionati o in fase di perfezionamento sono stati più di 700 per un controvalore di oltre 35,5 milioni di euro.

L'utilizzo della piattaforma per la cessione dei crediti è un elemento di garanzia e di controllo del processo di cessione, per cui si prevede un proseguimento del presidio delle cessioni dei crediti di imposta favorendo le PMI nel processo.

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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere tramite l'adozione di pagoPA in tutte le modalità di pagamento che l'Ente offre all'utenza. Nel 2021 sono stati incassati: **35.689.306,04 €**

La tabella seguente riporta l'elenco dei servizi camerali che nel 2021 si sono aggiunti al sistema di pagamento gestito da Unioncamere-InfoCamere verso pagoPA (estendendo quanto era già servito dalla piattaforma: Diritto Annuale, SUAP, Carte Cronotachigrafiche, ecc).

Abbonamenti
Accesso agli atti
Affitti
Albi, Ruoli e Registri
Albo gestori ambientali - sportello
Albo Nazionale Gestori Ambientali
Albo Nazionale Gestori Ambientali - Iscrizione all'esame RT
Annunci pubblicitari
AQI-Start up
Attestazioni
Attestazioni urgenti
Bandi e iscrizioni
Borsa Merci
Card Management System firma digitale
Carnet ATA

Carte Tachigrafiche
Cauzioni
Centri tecnici
Certificati d'Origine
Certificazioni
Certificazioni varie
Concessioni
Concorsi a premi
Contratti
Contributo
Corsi/Seminari
Diritti FGAS
Diritto Annuale
Dividendi
Elenchi
Esami
Fallimenti
Firme e token
Iscrizione innovation manager
ItalianCom
Libri Digitali
Listini prezzi tariffari
Marchi e Brevetti
Marchio metalli preziosi
Metrico
Metrologia legale
MUD - Modello Unico Dichiarazione ambientale
OCCS
Ordinanze sanzioni amministrative
Ordinanze sanzioni amministrative tutela mercato e ambiente
Prestito
Procedimenti d'ufficio
Prodotti con Marchio
Protesti
Proventi vari
Registro AEE
Registro PILE
Riconoscimento qualifiche
Rilascio tessere
Rimborsi e recuperi
Rimborso spese anticipate
Selezioni del personale
Servizi di Mediazione, Conciliazione e Arbitrato

Servizi di vigilanza
Servizio analitico - Analisi chimiche
Servizi On Line - Certiweb
Servizi On Line - Deposito Listini
Servizi On Line - EasyFirma
Servizi On Line - Eventi
Servizi On Line - Mediatori
Servizi On Line - Camera
Servizi On Line - Tachiweb
Servizi SUAP
Tariffa piano di controllo
Ufficio ambiente
Unione maestri professionali
Vendita dispense
Vendita documenti operatori economici e commesse esterne
Vendita Materiale Telemaco
Verbali sanzioni amministrative
Verbali sanzioni amministrative Albo Artigiani
Verbali sanzioni amministrative Ufficio Metrico
Vidimazione

Nel corso del 2021 Unioncamere ha avviato una interazione diretta con pagoPA.Spa per coordinare l'estensione della piattaforma di pagamento nei casi ancora coperti da altre soluzioni, dettate dalla necessità di evitare il ricarico delle commissioni sull'utenza e permettere l'ottimale utilizzo nel caso dei micropagamenti.

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.

Consuntivo 2021.

Il servizio è stato presidiato dalle Camere con continuità nel corso del 2021. I portali di self care attivi sono oggi 32 ai quali vanno aggiunte 42 installazioni SARI (Supporto Specialistico Registro Imprese): portale di self care dedicato alla consultazione di un'ampia base di conoscenza verticale in ambito adempimenti Registro Imprese e Rea.

Nel 2021 1 MNL di utenti hanno interagito con i servizi self care e 6,5 MNL le risorse consultate (schede, approfondimenti, Faq). In ottica di miglioramento dell'esperienza utente e di incremento

dell'efficacia di tali soluzioni digitali, nel corso del 2021 è stata rinnovata ed ammodernata la piattaforma di gestione dei contenuti ed il motore di ricerca dei sistemi di self Care.

Grazie a questa iniziativa è stato conseguito un miglioramento significativo sia delle performance di ricerca (le ricerche senza risultati si sono ridotte dal 15% al 6%), sia dell'esperienza dell'utente (la propensione a leggere i contenuti dopo averli cercati ha raggiunto il 77% rispetto al precedente 54%).

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, 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, 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.

Consuntivo 2021.

Il consuntivo 2021 Le Camere hanno esteso l'azione di supporto alle Imprese e ai Comuni. A fine 2021 i Comuni serviti dalla piattaforma camerale sono 3.979, di cui 77 capoluoghi.

Tramite la piattaforma camerale SUAP sono state presentate 901.012 pratiche, per un totale di 1.224.817 procedimenti. Un incremento del 44% rispetto al 2019 e del 37% rispetto al 2020, anno penalizzato fortemente per la pandemia.

Il nuovo record di presentazione pratiche mensile transitate dall'avvio della piattaforma è quello di dicembre, con 86.747 pratiche. Tra i fattori trainanti la costante crescita delle pratiche edilizie, che ora rappresentano quasi il 40% del totale delle pratiche, con un incremento nell'ultimo anno del 66%, contro una crescita del 17% delle pratiche non edilizie.

Si conferma l'affidabilità del servizio erogato in collaborazione con i Comuni e ci lascia individuare nell'ampio aumento del numero di adempimenti presentati un positivo indicatore di "vitalità" delle imprese italiane coerente con i dati ufficiali che segnano una significativa ripresa dell'economia del nostro Paese. Come già indicato la situazione relativa all'attuazione dei Suap in Emilia Romagna comporta la realizzazione solo parziale delle attività previste in termini di transizione digitale e semplificazione.

2.1.13 I servizi info-formativi dei Punti Impresa Digitale

I Punti Impresa Digitale sono strutture di servizio localizzate presso le Camere di commercio dedicate alla diffusione della cultura e della pratica del digitale, con focus particolare sulle tecnologie 4.0, 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, un'attività info-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.

Consuntivo 2021.

L'azione info-formativa dei PID per sensibilizzare le imprese alla conoscenza e applicazione delle tecnologie 4.0 è consistita nella realizzazione delle seguenti attività: webinar info-formativi, video-pillole e tutorial, materiali di approfondimento (guide, dispense, ecc.) disponibili online.

Al 2021 i PID hanno realizzato circa 3.700 percorsi info-formativi ai quali hanno aderito ca. 230.000 partecipanti; le tematiche hanno riguardato la digitalizzazione di base le le tecnologie 4.0 (cybersicurezza e business continuity, soluzioni per la manifattura avanzata, ecc.), l'accesso ai finanziamenti per investire nel 4.0, i modelli organizzativi, ecc.

Oltre alla formazione, i PID hanno realizzato circa 730 video/tutorial, oltre 1.200 materiali informativi che sono stati fruiti online da circa 190.000 utenti.

2.1.14 I servizi di assessment dei Punti impresa Digitale

I Punti Impresa Digitale delle Camere offrono attualmente due diverse tipologie di assessment: una per la valutazione del livello di maturità digitale delle imprese e un'altra per la valutazione delle competenze digitali dei lavoratori.

L'assessment della maturità digitale delle imprese ha l'obiettivo di misurare il livello di digitalizzazione dei principali processi produttivi: può essere realizzato autonomamente on-line (SELF I4.0) attraverso la Piattaforma nazionale www.puntoimpresadigitale.camcom.it) oppure, in una versione più approfondita (ZOOM 4.0), con il supporto di un digitalizzatore del PID della Camera di commercio che si reca in azienda intervistando i responsabili aziendali. In entrambi i casi, a conclusione del percorso, viene consegnato all'impresa un report delle risultanze emerse e indicazioni per un possibile miglioramento delle performance digitali.

L'assessment delle competenze digitali di studenti e lavoratori viene erogato attraverso il Digital Skill Voyager, test online disponibile al sito www.dskill.eu. Il test indaga, avvalendosi della tecnica della gamification, i principali ambiti di competenza digitale individuati partendo dai livelli di approfondimento del DigComp 2.1 integrandoli con domande relative alle tecnologie 4.0 e alla "sostenibilità digitale". Alla fine del percorso, in base alle risposte fornite, si ottiene automaticamente un report contenente una valutazione che consente di scoprire il proprio livello di maturità digitale restituendo anche il benchmark delle performance ottenute rispetto a quelle raggiunte da altri utenti del test con un profilo simile in termini di età e di occupazione professionale. Digital Skill Voyager è stato utilizzato dalle Camere di commercio anche per indagare i fabbisogni formativi delle imprese locali e offrire corsi di approfondimento ad hoc, ma anche per valutare le competenze di studenti e premiarli in contest specifici. Infine, lo strumento è stato inserito tra le iniziative di Repubblica Digitale, citato del DESI2021 della Commissione Europea come buona pratica sul tema delle competenze

digitali e, infine, ammesso tra i finalisti della prima edizione del premio sulle Competenze Digitali promosso dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Consuntivo 2021.

I PID hanno raggiunto oltre 45.000 imprese accompagnandole nel processo di consapevolezza digitale, 40.000 attraverso il Self Assessment e 5.000 attraverso l'assessment guidato. Gli utenti che invece hanno utilizzato il test Digital Skill Voyager per la valutazione delle competenze digitali sono oltre 5.400.

2.1.15 I Voucher digitali dei Punti Impresa Digitale

I Punti Impresa Digitale delle Camere supportano la digitalizzazione delle imprese attraverso l'erogazione di Voucher che hanno co-finanziato le attività di acquisto di tecnologia, consulenza e formazione delle PMI. I voucher sono erogati attraverso appositi Bandi pubblicati dalla Camera di commercio a cadenza variabile. Possono beneficiare delle agevolazioni le imprese singole ed anche i gruppi di imprese che partecipano ad un progetto aggregato finalizzato all'introduzione allo sviluppo in ambito 4.0.

Consuntivo 2021

Negli anni le Camere di Commercio attraverso i voucher digitali dei PID hanno cofinanziato investimenti per oltre 100 milioni di euro che hanno supportato oltre 40.000 imprese nei loro processi di trasformazione.

2.1.16 Servizi di orientamento e re-indirizzamento in ambito 4.0 dei PID

La rete dei PID offre un servizio di accompagnamento per aiutare le imprese a individuare le soluzioni da adottare per migliorare le performance digitali. Questo servizio, che solitamente viene attivato a valle di un assessment e/o di un percorso info-formativo, può essere realizzato attraverso un programma di mentoring oppure con un re-indirizzamento verso strutture specializzate sui temi di interesse.

Nel primo caso il mentoring è un percorso di accompagnamento online tra imprese (mentee) e figure specialistiche (mentor) individuate dal personale PID sulla base dei fabbisogni specifici delle PMI interessate al servizio. Nel secondo caso il re-indirizzamento avviene, sempre ad opera del personale dei PID, verso strutture del Network 4.0 (es. Competence Center) o altri Enti che operano con competenze specialistiche sul 4.0 (es. FabLab, ITS, Incubatori certificati, ecc.) avvalendosi, per la loro individuazione, anche della piattaforma Atlante i4.0, realizzata da una collaborazione tra Unioncamere e MiSE, e disponibile su www.atlantei40.it

Consuntivo 2021

Il servizio di orientamento e re-indirizzamento dei PID è stato utilizzato da oltre 6.000 utenti. Sono stati avviati circa 700 programmi di mentoring usufruiti da altrettante imprese e che hanno erogato oltre 3.000 ore di assistenza gratuita per le imprese.

2.1.17 Piattaforma per la composizione negoziata della crisi d'impresa

Nel 2021, seguendo le indicazioni della normativa e con il coordinamento di Unioncamere, è stata realizzata la piattaforma informatica per la composizione negoziata, che ha previsto strumenti informatici previsti attraverso un'area pubblica e strumenti per la gestione digitale delle domande di composizione attraverso un'area riservata.

La piattaforma è stata rilasciata il 15 novembre 2021. Da tale data la piattaforma è pienamente operativa e le Camere di Commercio hanno avviato la gestione delle istanze presentate.

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

Tutti i documenti ufficiali dell'impresa gestiti dalla Camera di Commercio accessibili nel portale 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 è consentito tramite SPID o CNS.

Consuntivo 2021.

Nell'ambito della diffusione del Cassetto digitale, il mese di aprile 2021 ha visto il raggiungimento di un importante traguardo con l'adesione di 1 milione di imprese al cassetto digitale dell'imprenditore. Complessivamente le azioni di promozione portate avanti nel corso del 2021 hanno portato all'adesione di circa 350 mila imprese nel periodo gennaio-dicembre fino a 1 milione e 350 mila imprese circa.

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.

Consuntivo 2021.

Nel corso del 2021 tutte le Camere sono state rese operative sulla nuova CA InfoCamere. Si riportano di seguito alcuni dati di sintesi dei risultati raggiunti ad ottobre 2021: circa 8.000 Operatori di Riconoscimento formati e operativi sulla nuova CA, 240.000 dispositivi di firma digitale e autenticazione CNS e circa 700 firme remote emesse con un processo totalmente dematerializzato (senza più la firma autografa sul modulo cartaceo e la relativa spedizione e gestione di box e faldoni), 240.000 scratch card digitali inviate in automatico agli utenti, quasi 131.000 rinnovi di certificati di cui oltre 93% ottenuti completamente on line dagli utenti senza l'intervento dell'operatore camerale.

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 determine 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.

Consuntivo 2021.

Le Camere hanno organizzato le proprie attività con continuità, utilizzando strumenti per il lavoro agile quali Voip, VDI, VPN, Google Suite in forma estesa, sempre in base alle caratteristiche del singolo ente.

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.

Consuntivo 2021.

Le Camere hanno presidiato le proprie attività in forma completamente digitale utilizzando strumenti di gestione documentale standardizzati.

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 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 sistemi si evidenziano il sistema di Gestione documentale, il sistema di gestione per l'Amministrazione Contabile, l'Albo online per l'obbligo di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi, la firma digitale.

Consuntivo 2021.

Le Camere che utilizzano il sistema digitale per la gestione delle Delibere e delle Determine sono 58. Il sistema è in fase di sostituzione con un servizio rinnovato dal punto di vista tecnologico.

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.

Consuntivo 2021.

Nell'ambito del processo di riorganizzazione e razionalizzazione dei servizi camerali intrapreso negli ultimi anni, le Camere hanno adottato una unica suite amministrativo-contabile unitaria a livello nazionale. La suite è stata interamente sviluppata da InfoCamere sulla base di quanto previsto dalla disciplina specifica del bilancio d'esercizio definita a partire dal DPR n.254 del 2005 e successive modifiche.

Nel 2021 è stato completato il processo di migrazione degli Enti, attività che nel 2021 ha riguardato un gruppo finale di 29 Enti tra Camere, Aziende Speciali e Unioni.

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.

Consuntivo 2021.

A fine 2021 sono più di 30 gli Enti (Camere di Commercio ed Aziende Speciali) complessivamente attivi sul servizio. Le attività di diffusione proseguiranno anche nel 2022 con l'obiettivo di incrementare ulteriormente il numero degli Enti aderenti.

Allo stato la Camera di commercio di Bologna non aderisce al servizio, l'istituto tesoriere è la Bper in base ad apposita convenzione.

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 camerali.

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.

Consuntivo 2021.

Le Camere che utilizzano il sistema digitale per la gestione del CRM su piattaforma nazionale sono 47. Prosegue l'attività di presidio e diffusione dell'utilizzo da parte degli uffici camerali.

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 la 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. 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.

Convenzione	Unioncamere/ Ministero Politiche Agricole/ Infocamere	Scambio dati	20/05/2019
Convenzione	Unioncamere/ Ministero Politiche Agricole/ Infocamere	Scambio dati	20/12/2018
Convenzione	Unioncamere/ Banca D'Italia	scambio dati	29/01/2018
Convenzione	Ministero dell'interno/ Unioncamere		00/00/2016
Convenzione	Ministero della salute/ Unioncamere	accesso dati	01/05/2016
Convenzione	Uninocamere/ Anci/ Infocamere	servizi suap	27/04/2016
Convenzione	Unioncamere/ comune di Roma/Infocamere	accesso dati	27/04/2016
Convenzione	Unioncamere/ ragioneria dello stato/ Infocamere	accesso dati	01/12/2015
Convenzione	INAIL/ Unioncamere	Scambio e accesso reciproco ai dati archivi telematici	14/02/2013
Convenzione	Regione Lazio/ Unioncamere	fruizione dei dati	13/09/2013
Convenzione	INPS/ Unioncamere	Scambio dati	01/06/2012

Convenzione	Autorità Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP) / Unioncamere	Cooperazione applicativa dei sistemi informatici, scambio di informazioni e adempimenti	30/07/2012
Convenzione	Unioncamere/ Infocamere/ Ragioneria Generale dello Stato	Descrizione, modalità di accesso e fruizione dei dati tramite cooperazione applicativa SPC-Coop	04/12/2102
Convenzione	Unioncamere/ Infocamere /Istat	Scambio e accesso ai dati contenuti negli archivi da esse gestiti	18/09/2012
Convenzione	Infocamere/ Accredia/ Unioncamere	Regolazione modalità di accesso ai dati contenuti negli archivi informatici di Accredia	27/07/2012
Convenzione	agenzia entrate/ Unioncamere	scambio dati	29/10/2010
Convenzione	Unioncamere/ IMQ	test di laboratorio eseguiti da IMQ.	2007
Convenzione	Unioncamere/ Agenzia Entrate Puntofisco	accesso dati	2007
Convenzione	Ministero della Giustizia	accesso dati	27/10/2004

3 Iniziative progettuali per il prossimo triennio

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 un impatto nel prossimo triennio 2021-2023. 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.

Attività 2022: le nuove attività sono indicate al termine di ogni paragrafo.

3.1 Le iniziative del Sistema camerale

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 regolerà 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 saranno 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.

Attività 2022

Nel corso del 2021 le Camere hanno concentrato le proprie attività sulle funzioni che sono state ritenute più stabili, in attesa della chiusura dell'iter normativo. Relativamente ai temi ancora caratterizzati da un certo grado di indeterminatezza, sono state portate avanti quelle attività propedeutiche che potranno consentire un pronto avvio della fase di sviluppo e realizzazione delle soluzioni.

I principali interventi portati avanti nei diversi ambiti di impatto della normativa sul titolare effettivo hanno riguardato:

- Front Office: iscrizione, variazione, conferma della titolarità effettiva

La nuova piattaforma di Deposito Istanze al Registro Imprese (DIRE) garantirà la comunicazione delle informazioni sulla titolarità effettiva attraverso una modalità assistita (cioè collegata ai sistemi di assistenza telematica), guidata e controllata. In particolare si prevedono controlli bloccanti all'invio della pratica al fine di velocizzare la fase successiva di istruttoria.

- Back Office camerale: supporti automatici agli uffici camerali

Finalità primaria delle attività sul back-office è di consentire lo svolgimento efficiente dell'istruttoria da parte degli uffici camerali. A tal fine, come detto in precedenza, è stato predisposto un insieme di controlli automatici di qualità che portino ad una riduzione del carico delle attività di istruttoria e di verifica formale delle autodichiarazioni.

Le necessità di supporto operativo potrebbero non esaurirsi nella disponibilità di strumenti automatici, ma potrebbero comportare anche un'esigenza di supporto nello svolgimento delle attività di istruttoria ed evasione pratiche che possano richiedere un minimo intervento da parte di personale.

- Organizzazione e supporto per il rilascio di firme digitali

Si prevede che gli adempimenti relativi alle comunicazioni sulla titolarità effettiva da parte delle imprese comporteranno un impatto rilevante sulle richieste di firma digitale. A tal riguardo la gestione della fase di prima comunicazione del titolare effettivo beneficerà delle iniziative in corso in ambito firma digitale.

- Nuove sezioni del Registro Imprese relative alla titolarità effettiva

Sono in corso le attività di realizzazione delle sezioni del Registro Imprese che accoglieranno le informazioni relative alla titolarità effettiva, con particolare attenzione ai vincoli sulla sicurezza del trattamento dei dati posti dal Garante.

- Rilascio di credenziali, accreditamento, accesso, consultazione

Per la definizione degli aspetti relativi all'accesso e alla consultazione dei dati sulla titolarità effettiva, comunque meno prioritari temporalmente rispetto a quelli sulle comunicazioni, occorrerà attendere il completamento dell'iter del regolamento.

Unioncamere, InfoCamere e le Camere procederanno alla definizione di una campagna informativa da effettuarsi su vari mezzi di comunicazione e alla predisposizione di materiale multimediale (presentazioni, video illustrativi, ecc.).

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 è attesa 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.

Attività 2022

Il fascicolo d'impresa sarà essenziale nella costruzione del progetto “Digital Hub” e “Digitalizzazione Suap/Sue” illustrato negli appositi paragrafi. Si rimanda a questi per gli approfondimenti.

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.

Attività 2022

Nel corso del 2021, le Camere hanno condotto una serie di attività in tema di cancellazioni secondo due direttrici principali di intervento:

- individuare imprese che possono essere oggetto di cancellazione;
- diffondere ed affinare gli strumenti predisposti da InfoCamere con il coordinamento di Unioncamere per l'esecuzione di operazioni massive a supporto dell'operatività della Camera.

Sul primo tema, grazie all'attività svolta nell'ambito di un gruppo di lavoro intercamerale, è stato definito l'insieme dei criteri essenziali per determinare le imprese potenzialmente cancellabili. Sulla base di tali criteri è stato potenziato lo strumento “Cruscotto Qualità” (CROP) con i nuovi elenchi di imprese aventi le incongruenze definite. Tali elenchi, prima condivisi con il gruppo di lavoro e poi resi disponibili a tutte le altre Camere di Commercio, sono stati via via ed affinati e dettagliati con l'obiettivo di consentire ulteriori efficienze nelle attività di istruttoria della Camera.

Alla data, gli strumenti predisposti da InfoCamere sono in uso presso 34 Camere di Commercio, che hanno complessivamente utilizzato le procedure massive per gestire l'avvio del procedimento o l'effettiva cancellazione di circa 94.000 imprese (pari a circa l'81% dei procedimenti/cancellazioni totali iscritti negli ultimi mesi nel Registro Imprese).

È inoltre previsto un servizio di supporto, di natura informatica/automatica, alle diverse fasi dell'istruttoria connesse alle cancellazioni al fine di ridurre l'impatto di tali attività sui carichi di lavoro degli uffici camerali coinvolti, secondo le esigenze specifiche delle singole Camere. In questo ambito, il 2021 ha visto l'avvio di un progetto congiunto con la Camera di Roma.

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, 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.l. Semplificazioni).

Attività 2022

Nel corso del 2021, il Sistema Camerale ha provveduto alla realizzazione di soluzioni e sistemi idonei a gestire le previsioni derivanti dalla norma. In particolare:

- sono stati realizzati sistemi automatici e massivi per la produzione degli atti sanzionatori in formato standard;
- è stata promossa ed approvata da AgID l'attestazione del Domicilio Digitale dell'impresa presso il Cassetto Digitale ed è stata predisposta la relativa soluzione tecnica.

Nel corso del 2022 è prevista l'attivazione delle soluzioni realizzate, dopo una fase sperimentale sotto il coordinamento di Unioncamere.

Al fine di garantire un'adeguata informazione alle imprese coinvolte dall'attribuzione d'ufficio del domicilio digitale, è stato messo in linea il portale informativo domiciliodigitale.unioncamere.gov.it che offre alle imprese l'opportunità di verificare la validità del proprio domicilio e di prenotare un appuntamento telefonico con un centro di competenza per essere supportato nell'accesso al cassetto digitale e per ricevere le informazioni di contesto.

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.

Attività 2022

Nel 2022 proseguiranno le attività che porteranno InfoCamere a diventare Gestore di Identità digitale SPID (Identity Provider - IdP).

Questo ulteriore servizio dovrà prevedere iniziative di potenziamento dei punti di rilascio di ID. In particolare:

- **Presso la Camera.** Potenziamento degli sportelli per il rilascio in presenza di identità, sia CNS/Firma, sia SPID. Alle risorse delle Camere si aggiunge il nuovo progetto "ID on Site 2022" di InfoCamere, che sarà disponibile a tutte le Camere di Commercio in modo proporzionato al numero di imprese iscritte.
- **In modalità online.** Nel 2022 si darà seguito all'azione di rafforzamento del servizio di riconoscimento e rilascio online, estendendo e delegando ove possibile ad InfoCamere le attività attraverso un servizio centralizzato e remotizzato, liberando risorse per l'attività in presenza presso la Camera.

Completamento accesso obbligatorio con SPID - CNS e CIE

Per il 28 febbraio 2021 le Camere di Commercio dovranno rendere accessibili i servizi digitali ai nuovi utenti esclusivamente tramite identità digitali. Gli utenti con credenziali user/password dovranno essere migrati alle nuove modalità di accesso entro settembre 2021.

Attività 2022

Dal 2021 l'accesso ai servizi del Sistema Camerale richiede sempre l'uso di Identità Digitali. In alcuni casi l'accesso per imprese e professionisti non è stato modificato in attesa di ulteriori normative specifiche. Nel 2022 proseguiranno le attività di presidio sulle modalità di ingresso ai servizi delle Camere.

Valorizzazione dell'accesso ai servizi del Sistema e ai servizi per il territorio

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.

Attività 2022

La Camera di Commercio è impegnata nella proposta di servizi digitali collegati strettamente alla realtà territoriale. In questa linea di lavoro si potranno inserire soluzioni che, facendo fulcro sul sito camerale, conducono a strumenti per supportare il territorio, quali:

- cruscotti e strumenti di lettura dei dati dell'economia locale
- piattaforme di comunità d'impresе
- portali per il "matching" tra scuole e imprese
- piattaforme per la promozione e il supporto " b2b" verso l'estero
- iniziative per la certificazione delle competenze su filiere o distretti, anche in collaborazione con ITS e altre strutture formative.

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 iscrivere direttamente l'Ente per rendere possibile l'accesso a fronte di eventuali ricerche sul territorio da parte dei cittadini.

Attività 2022

I cantieri riguardanti l'App IO dovranno essere riprogrammati nel 2022 a causa delle previsioni normative (PNRR e collegati) e la necessità di approfondire gli ambiti di applicazione del nuovo punto d'accesso per i

servizi camerale in base a nuove priorità. Sono stati aperti tavoli di lavoro con pagoPA SpA per supporto e chiarimenti. Nel 2022 si valuteranno gli interventi necessari e le risorse da stanziare per le attività tecniche e organizzative.

Nuova iniziativa 2022 - Digital HUB - Collegamento delle Imprese alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Il DL 6 novembre 2021, n. 152(*) “Misure urgenti per l’attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”, all’ art. 28, ha previsto la costituzione della piattaforma per il Servizio telematico di collegamento delle Imprese con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND).

Si tratta di un intervento finanziato nell’ambito dei “Servizi digitali e cittadinanza digitale” del Piano nazionale per gli investimenti complementare al PNRR

Il servizio, utilizzando un modello ad “algoritmo aperto” (OPAL - Open Algorithms), permetterà di fornire automaticamente «risposte certificate» alle «richieste autorizzate» delle imprese che accedono ai servizi pubblici. Consentirà, senza spostamento né duplicazione di dati, di fornire automaticamente risposte volte ad attestare l’identità dell’impresa ed il possesso della maggior parte dei requisiti tramite l’utilizzo efficiente delle principali banche dati delle PA, limitando al minimo i documenti, le dichiarazioni e di conseguenza le attività di istruttoria e rispondendo nel contempo all’esigenza di semplificazione e di de-burocrazia dei processi e delle procedure nei rapporti fra pubblica amministrazione ed imprese.

Una volta a regime, nel lungo periodo i benefici dell’iniziativa nel suo complesso sono evidentemente connessi ad una significativa riduzione di oneri burocratici per le imprese, non solo per effetto della riduzione dei costi ma anche dei tempi di gestione degli iter burocratici con effetti importanti sulla competitività delle imprese e addirittura sulla efficiente allocazione finanziaria del credito di fonte pubblica e privata.

Saranno sviluppate due linee di attività:

- Erogazione attributi certificati dell’Impresa. Sono attività volte ad accrescere la capacità del Registro Imprese di rispondere prontamente alle richieste di erogazione massiva degli attributi d’impresa. Questo intervento consentirà di ampliare i livelli di servizio in alcune di quelle aree, dove il Sistema Camerale è visto quale punto di riferimento.
- Cassetto Digitale in multicanalità. Sono attività volte a realizzare la nuova App del Cassetto Digitale. Questo nuovo canale di erogazione, che si affiancherà all’attuale sito impresa.italia.it, consentirà alle Camere di Commercio di instaurare un rapporto più stretto con le Imprese e di fornire agli imprenditori nuove funzionalità attraverso il servizio delle notifiche in-app.

Nuova iniziativa 2022 - Digitalizzazione SUAP/SUE

Il piano di evoluzione del SUAP “Impresa In Un Giorno” per il 2022 parte dall’importante risultato raggiunto in termini di diffusione sul territorio che ha reso la piattaforma messa a disposizione dal Sistema Camerale quella utilizzata dalla maggioranza dei comuni italiani: il SUAP camerale agevola, attraverso un’interfaccia omogenea, il rapporto delle imprese con la pubblica amministrazione in 4.000 Comuni italiani, di cui 53 tra capoluoghi di provincia e città metropolitane

In termini numerici, il 2021 ha fatto registrare la gestione di circa 850.000 pratiche telematiche, confermando il costante trend di crescita degli ultimi anni e superando di quasi il 40% il valore registrato nel 2020; tutto ciò ha ulteriormente contribuito all’arricchimento del Fascicolo d’Impresa come asset di raccolta della documentazione relativa alla vita delle imprese.

Alla luce di tale consuntivo positivo, le azioni che verranno intraprese nel corso del 2022 dalle Camere continueranno a supportare le direttrici primarie di evoluzione della piattaforma che, quest'anno, si arricchiscono di un ulteriore e rilevante elemento qualificante rappresentato dai progetti PNRR di semplificazione e, in particolare, da una linea specifica dedicata alla digitalizzazione del SUAP e del SUE.

Anche in questo caso si ricorda che la situazione relativa all'attuazione dei Suap in Emilia Romagna comporta la realizzazione solo parziale delle attività previste in termini di transizione digitale e semplificazione.

Nuova iniziativa 2022 - Composizione Negoziata per la soluzione della crisi d'impresa

Nel 2021, seguendo le indicazioni della normativa e con il coordinamento di Unioncamere, è stata realizzata la piattaforma informatica per la composizione negoziata, che ha previsto strumenti informatici previsti attraverso un'area pubblica e strumenti per la gestione digitale delle domande di composizione attraverso un'area riservata.

Il portale composizionenegroziata.camcom.it per la composizione negoziata è stato realizzato e reso disponibile dal 15 novembre 2021, con accesso anche dai siti istituzionali delle Camere di commercio. Il 2002 impegnerà le Camere e tutto il Sistema nella promozione e utilizzo della nuova possibilità di soluzione della crisi per le imprese.

In particolare le Camere saranno impegnate in:

- Gestione dei soggetti autorizzati. L'accesso alla parte riservata è possibile esclusivamente mediante l'uso dell'identità digitale. Gli Imprenditori sono automaticamente abilitati alla piattaforma in base alle iscrizioni nel Registro delle Imprese. Sono state realizzate opportune procedure di registrazione centralizzata per i soggetti che operano nella piattaforma oltre agli imprenditori, quali ad esempio: i Segretari Generali delle Camere di Commercio, i Membri delle Commissioni, gli Esperti.
- Gestione dell'Elenco degli Esperti. La creazione dell'elenco degli Esperti è curata dalla Camera di ciascun capoluogo di regione e delle province autonome di Trento e Bolzano.
- Presidio delle istanze, anche grazie alle notifiche automatiche inviate dalla piattaforma. Per ciascuna istanza inviata dal Rappresentante Impresa, e per tutto l'iter procedurale successivo, la piattaforma gestisce in automatico delle notifiche "PEC to PEC" ai soggetti previsti.
- Formazione agli utenti: professionisti e imprese.

Successivamente al rilascio sono state raccolte richieste per ulteriori adeguamenti che provengono in gran parte da necessità di nuove funzioni non descritte nelle norme, ma necessarie o utili per il funzionamento efficiente del processo di composizione.

A fine 2021 è stato convertito il decreto legge 152/2021, che agli art. 30-ter e seguenti prevede importanti novità per la piattaforma. In particolare: un collegamento tra la piattaforma, la Centrale dei rischi della Banca d'Italia, le banche dati dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS; l'accesso alla piattaforma da parte dei creditori e l'inserimento di informazioni relative ai propri crediti; un programma informatico gratuito per accertare la sostenibilità del debito e l'elaborazione di un piano di rateizzazione del debito, secondo le indicazioni di un decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro della giustizia e con il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, da adottare entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto legge. Tali novità dovranno essere oggetto di approfondimento per le opportune realizzazioni informatiche.

Nuova iniziativa 2022 - PID – supporto alle PMI per la sicurezza informatica

La cybersecurity è una priorità del mondo produttivo e dell'intero Paese. Il Sistema Camerale, quale istituzione di raccordo tra Amministrazioni e Imprese, può proporre iniziative coerenti con l'azione del Governo per il supporto delle micro e piccole imprese. In questo scenario i PID camerale avvieranno in forma sperimentale una proposta per il settore della cybersecurity delle imprese: un "check-up" personalizzato, che permetta all'imprenditore di conoscere lo stato di "potenziale esposizione" dei propri sistemi rispetto a possibili attacchi informatici, identificando le principali vulnerabilità e suggerendo contromisure. Questa attività di assessment va ad aggiungersi a quella che i PID già realizzato sul tema della maturità digitale delle imprese e delle competenze digitali di cittadini/lavoratori come descritto al precedente § 2.1.14

Questa iniziativa sarà avviata in una "forma pilota", per consentire la raccolta delle esigenze degli imprenditori e focalizzare ulteriormente le azioni per una successiva estensione ad una più vasta platea delle imprese nel territorio.

Nuova iniziativa 2022 - Formazione digitale per le imprese

Per quanto riguarda la formazione verso le imprese, il 2022 vedrà l'avvio di una fase "pilota" per programmi destinati alle imprese dei territori delle Camere, attraverso una piattaforma digitale ed un portafoglio formativo. Il portafoglio sarà popolato di "corsi" basici per il business, ad esempio su sicurezza informatica, analisi dei dati, rapporti con la PA. L'ambiente di erogazione (accoglienza, profilazione e gestione degli utenti) consentirà la personalizzazione da parte delle Camere aderenti all'iniziativa in modo da poter connotare il servizio in funzione dei rispettivi territori, anche con la collaborazione delle proprie Aziende speciali. La rete dei PID con il coordinamento nazionale avvierà una sperimentazione di un format – c.d. PID-Academy - di contenuti pensati per supportare lo sviluppo delle competenze degli imprenditori e dei lavoratori, supportandoli nella crescita delle competenze digitali. I contenuti formativi saranno realizzati partendo dall'analisi comparata dei profili di maturità digitali emergenti dagli strumenti di assessment delle imprese e di quelli delle persone raccolti con lo strumento Digital Skill Voyager.

Un altro filone di attività del progetto sarà l'analisi e l'eventuale predisposizione di strumenti per la produzione di attestati di partecipazione o di certificazione del livello di apprendimento sul modello degli "open badge" che si stanno affermando come modello di rappresentazione visuale e multidimensionale delle competenze acquisite o dei risultati raggiunti.

3.2 Le iniziative della Camera di Commercio di Bologna

Il quadro operativo sviluppato dal Responsabile per la Transizione al Digitale nel 2021

A livello organizzativo: nel 2021 sono state individuate le attività previste dalla norma all'interno dell'Area Informatica che acquisendo i nuovi compiti è diventato Staff Informatico e Transizione digitale, come approvato dalla Deliberazione del Consiglio Camerale n. 16 del 28/10/2021. Il riordino di tali competenze e funzioni è avvenuto all'interno dell'obiettivo del piano delle performance relativo all'ottimizzazione e al riassetto della struttura organizzativa, mediante predisposizione di atti di micro organizzazione da parte del dirigente con la quale due unità di personale, una dell'Area Risorse Finanziarie e una dell'Area Comunicazione e statistica, collaborano con incarico speciale nello Staff Informatico, per il supporto delle funzioni per la transizione al digitale.

A livello formativo: il RTD e il personale incaricato hanno frequentato e superato con merito il Master abilitante per “Responsabile per la Transizione al Digitale” organizzato dal Centro Studi Enti Locali S.p.A. al fine di poter svolgere in modo adeguato i propri compiti, inoltre il personale è costantemente aggiornato dal blog della Digital Player Community della rete camerale ove vengono pubblicati notizie ed eventi delle pubbliche amministrazioni per la transizione al digitale e dalla partecipazione al 4° raduno dei responsabili per la transizione al digitale del 18 novembre 2021.

A livello operativo: dopo un monitoraggio che ha individuato le prime necessità operative finalizzate alla transizione al digitale sono proseguite delle attività di implementazione delle infrastrutture e della connettività per il lavoro da remoto e in mobilità, sono state introdotte le VDI per oltre il 90% del personale, si sono concluse le procedure per l'approvvigionamenti di pc portatili ed è iniziata l'attività di installazione e messa a punto dei software necessari. Inoltre, sono stati trasferiti gli uffici di Palazzo Affari nella nuova sede di Borgo Panigale con tutto quel che ne consegue dal punto di vista di implementazioni hardware e software. Dopo ulteriori adeguamenti del sistema dei pagamenti (PagoPA) lo stesso è entrato a regime nei primi mesi dell'anno, sono stati introdotti i nuovi sistemi di identificazione e continua l'attenzione sull'accessibilità del sito Internet istituzionale per riuscire a renderlo completamente accessibile, per quest'ultimo è stata trasmessa dichiarazione all'AgID nel 2021 riguardo alla parziale rispondenza ai criteri di accessibilità.

Le dotazioni strumentali

Per quanto riguarda le apparecchiature multifunzione è stata fatta la scelta del noleggio full, cioè comprensivo dei servizi di manutenzione delle attrezzature e fornitura dei materiali di consumo (ad esclusione della carta), scelta che consente di avere a disposizione macchine tecnologicamente aggiornate e maggiormente performanti rispetto alle stampanti individuali, sono state progressivamente ridotte di numero sia le fotocopiatrici di proprietà camerale, infatti ne è rimasta in funzione solo una, in uso all'ufficio Biblioteca di Palazzo Mercanzia, sia le stampanti laser individuali.

A seguito del trasferimento della sede operativa camerale da Palazzo Affari al nuovo immobile in locazione di via M. E. Lepido 178, avvenuta nel mese di giugno 2021, le multifunzione presenti sono state trasferite e ricollocate nei nuovi spazi dello stabile di via Lepido: nell'immobile sono infatti presenti dei locali appositamente dedicati, in numero di due per piano, oltre ad uno spazio al piano terra, vicino alla reception.

In prospettiva e come conseguenza di tale definizione del layout di uffici e servizi, non sarà possibile incrementare il numero di multifunzione “di piano” ora in dotazione e qualora la stessa risultasse insufficiente al soddisfacimento delle esigenze camerali, si potrà valutare l'acquisizione di multifunzione modello desktop da utilizzare in rete tra vari uffici, ovvero il noleggio di apparecchiature di piano con produttività più elevata (e con costi di noleggio ovviamente maggiori).

Nel prossimo triennio giungeranno a termine gli attuali contratti di noleggio e si valuteranno nuovi opportuni interventi sulla dotazione, da pianificare con anticipo rispetto alle scadenze previste per il luglio 2022 (n. 2 macchine), per il marzo 2023 (n. 6 macchine, tra cui le n. 3 con stampa colori), e per l'ottobre 2024 (n. 4 macchine) sempre in un'ottica di razionalizzazione e contenimento della spesa coerente con il mutato contesto camerale (riduzione entrate/riduzione sedi e spazi occupati), con il piano di dematerializzazione documentale, nonché con il blocco degli acquisti di stampanti individuali messo in atto dall'Ente.

Le dotazioni informatiche

Sono 229 i Personal computer in dotazione ai vari uffici camerali (il numero di postazioni superiore al numero di dipendenti è dovuto a: postazioni telelavoro, postazioni di sportello, pc ad uso del personale in outsourcing e ai servizi di portierato, pc destinati ad alcune attività tipo gestione elimina code, centralino, 32 pc presso magazzino informatico) oltre a 12 in comodato d'uso al CTC e 2 al Tribunale.

Gli acquisti negli ultimi dieci anni sia di pc che di notebook sono stati effettuati attraverso le convenzioni Consip e Intercen-ER di volta in volta attive, nell'ottica di razionalizzazione e contenimento della spesa.

Nel corso del 2021 si è proseguito nella introduzione di ulteriori 20 postazioni virtuali (VDI) (per totali 140 postazioni VDI attive) la cui infrastruttura è situata presso il data-center di InfoCamere a Padova.

Per il triennio 2022-24 si consoliderà l'infrastruttura VDI.

In occasione dei traslochi della sede di Palazzo Affari a Lepido 178 si è provveduto alla sostituzione dei pc più obsoleti (acquistati nel 2010 o anteriormente) soprattutto per l'obsolescenza dei sistemi operativi. L'aumento del numero dei pc è principalmente dovuto all'allocatione dei pc sostituiti ma non ancora da dismettere presso il magazzino informatico oltre alla creazione di postazioni replicate presso la sede di Lepido 178 per personale e organi abitualmente in Mercanzia.

Per ciò che concerne il software applicativo proseguirà **nel triennio** a venire un aggiornamento delle suite di automazione d'ufficio presenti nell'Ente anche mediante nuovi acquisti di licenze d'uso mediante l'utilizzo delle vigenti convenzioni Consip/Intercen-ER, anche in considerazione dell'uscita di alcuni pacchetti dal supporto di aggiornamento e sicurezza del produttore per obsolescenza.

Verrà inoltre valutata la sperimentazione della forma di licencing a canone oggi proposta dalle case produttrici e presente nelle convenzioni Consip e Intercen-er (es. Office 365).

Per quanto riguarda i notebook nel corso del 2021 sono stati acquistati 50 nuovi pc portatili per la prossima attivazione di postazioni di Lavoro Agile (smart working).

Per il **prossimo triennio** si prevede l'acquisto di ulteriori 50 notebook per la ulteriore diffusione di modalità lavorative quali smart-working e telelavoro e allo scopo di favorire l'utilizzo di strumenti quali le web-conference per meeting di lavoro e per la fruizione di corsi formativi erogati con tale modalità da InfoCamere, da UnionCamere, dal Tagliacarne e dalla Regione Emilia-Romagna.

Già da parecchi anni non vengono acquistate dall'Ente stampanti laser per singole postazioni preferendo dirigere la pubblicazione dei documenti, laddove ritenuto possibile, verso stampanti di rete e fotocopiatrici di piano. Peraltro la dotazione di stampanti risulta molto obsoleta ed usurata (per lo più si tratta di apparati con oltre 20 anni di vita). Comunque per le nuove necessità di stampa a colori e/o in bianco/nero viene sempre valutata e privilegiata la possibilità di soluzioni di rete.

Nel corso del **triennio 2022-2024**, anche in ottemperanza delle risultanze dell'Assessment tecnologico elaborato da InfoCamere, non si prevedono acquisti di stampanti individuali (se non per sporadici casi di necessità non altrimenti evadibili) e di quelle in dotazione se ne prevede una progressiva riduzione a favore di un uso più diffuso delle fotocopiatrici di piano e ad una ridotta necessità di stampa cartacea nell'ambito del piano generale di dematerializzazione documentale in fase di realizzazione nell'Ente. La riduzione del numero totale delle stampanti nel corso del 2021 è stata di 15 unità.

Il sistema di connettività

Per ciò che concerne il sistema di connettività dell'Ente che gestisce l'interscambio dati tra le sedi e tra queste e le banche dati InfoCamere attestate sulla Intranet geografica camerale, è stata rimodulata nel 2021, in occasione del trasferimento alla nuova sede di Via M. E. Lepido 178, la infrastruttura di rete geografica realizzata tramite la consortile InfoCamere, che ha consentito il conseguimento di un miglioramento dell'efficienza e della sicurezza dei sistemi informatici.

L'infrastruttura è stata inoltre potenziata anche in conseguenza di nuovi servizi web introdotti da InfoCamere, dei servizi di delocalizzazione dei server camerale, delle attività di meeting e conference via web, nonché al fine di consentire la trasmissione delle riprese delle videocamere di sorveglianza di entrambe le sedi verso il server di recovery presso le farm di InfoCamere a Padova e a Milano.

Il sistema telefonico

Nel corso del **triennio 2022-24** andrà in funzione il servizio ToIP. Si è valutato, in sinergia con i tecnici di InfoCamere e del gestore telefonico individuato da Consip (Fastweb) di fruire del servizio ToIP direttamente attraverso la connettività InfoCamere risparmiando così tutti i costi di canone e di consumo relativi alla fonia fissa nazionale e in uscita verso cellulari.

L'assegnazione del telefono cellulare è sempre mirata ad accrescere l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa, e il suo uso è finalizzato ad esigenze di servizio fuori sede e di reperibilità, e limitato alla durata di tali circostanze.

Con l'emergenza COVID-19 sono stati assegnati alcuni telefoni mobili a personale in Lavoro Agile Straordinario, per servizi all'utenza. È al momento attiva la convenzione Intercent-ER con l'operatore TIM. Nel corso del 2021 sono stati acquisiti 40 nuovi smartphone per la prossima attivazione di postazioni di Lavoro Agile (smart working).

Obiettivi strategici per la transizione digitale dell'Ente

La Camera sviluppa il ciclo della performance redigendo annualmente il piano della performance e la relazione sulla performance ai sensi del D. Lgs. 150/2009. Gli obiettivi dirigenziali individuati nel PIRA, come definiti con D.P.C.M. 12 dicembre 2012, confluiscono pertanto all'interno del Piano della performance 2022-2024. Il Piano indicatori è suddiviso in missioni secondo il D. Lgs. n. 91/2011 ed il D.M. 27 marzo 2013. Tali missioni, rappresentano le «funzioni principali e gli obiettivi strategici perseguiti dalle amministrazioni pubbliche nell'utilizzo delle risorse finanziarie, umane e strumentali ad esse destinate».

Le risorse disponibili per il 2022 sono ancora influenzate dall' art. 28 del D.L. 90/2014, con il taglio del 50% del diritto annuale a decorrere dal 2017, taglio che oramai è strutturale. Già dagli scorsi anni è stato quindi necessario procedere ad una profonda rivisitazione del bilancio in ottica di spending review, per garantire il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario a seguito della riduzione della principale fonte di finanziamento camerale. A livello di entrate, si affianca anche per il 2022 la continuazione dei progetti triennali di sistema deliberati dal Consiglio Camerale l'11 aprile 2017 (punto impresa digitale (PID), i servizi di orientamento al lavoro ed alle professioni; promozione export e internazionalizzazione intelligente, promozione turistica e culturale di qualità in Emilia-Romagna) il cui contestuale aumento del diritto annuale del 20%, terminava il 31/12/2019.

Con nota del 9 ottobre 2019 del Ministro dello Sviluppo Economico espresse parere favorevole ad una nuova autorizzazione all'aumento del diritto annuale del 20% per il triennio 2020-2022, per la realizzazione di cinque progetti nazionali:

- Punto Impresa Digitale
- Progetto Turismo
- Progetto Formazione e Lavoro
- Sostegno alle crisi di impresa
- Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali

Il Consiglio ha individuato con la propria relazione previsionale e programmatica per l'anno 2022, le linee di intervento e gli obiettivi strategici ad esse afferenti.

All'interno dell'Area strategica 1 "I giovani - le nuove generazioni nel commercio, nell'industria nell'artigianato e in agricoltura: occupazione, cultura d'impresa, passaggio generazionale, digitalizzazione e innovazione", l'obiettivo strategico Punto impresa digitale – digitalizzazione delle imprese prevede la Trasformazione digitale delle imprese. Il progetto si sviluppa nell'ambito del "piano nazionale industria 4.0 investimenti produttività innovazione" del MISE, che coinvolge l'intero sistema Camerale nazionale con l'obiettivo di diffondere la cultura e la pratica digitale nelle micro, piccole e medie imprese, attuando interventi che attraverso tecnologie e competenze digitali, consentano alle imprese di rimanere operative, nonostante le limitazioni derivanti dalle misure per il contenimento della diffusione del Covid-19.

La Camera di Commercio di Bologna si è posta come obiettivo quello di incrementare nel **prossimo triennio** il numero di imprese beneficiarie di voucher PID.

All'interno dell'Area strategica 5) Registro Imprese - decreto semplificazioni. Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale l'Ente si è posto l'obiettivo di rendere più facile e snello il rapporto fra cittadini /imprese e pubblica amministrazione semplificando le procedure per la cancellazione dal Registro Imprese di società di capi-tali/società di persone/imprese individuali e per le cancellazioni d'ufficio.

All'interno dell'Area strategica 8) Gestione dell'ente improntata a criteri manageriali di efficienza e trasparenza l'Ente si è posto l'obiettivo tra gli altri progetto smartworking, la transizione digitale e trasparenza/anticorruzione al fine di una organizzazione efficiente, orientata ai risultati e improntata a criteri di imparzialità e trasparenza.

Obiettivi operativi per la transizione digitale dell'Ente

La Camera di commercio al fine di implementare integralmente la transizione digitale ha deciso di agire intervenendo mediante il ciclo della performance. Oltre agli obiettivi strategici riferiti in particolare all'impresa digitale sono stati introdotti obiettivi operativi trasversali ai diversi settori dell'Ente. In particolare i temi hanno riguardato l'accessibilità del sito web e la sicurezza informatica entrambi etichettati come obiettivi per la transizione al digitale:

- Formazione avanzata in materia di sicurezza informatica, obiettivo comune a tutte le aree.
- Realizzazione mappatura della modulistica accessibile/non accessibile del sito, obiettivo dello Staff Informatico e Transizione Digitale.
- Avvio popolamento delle sezioni del sito con modulistica accessibile a seguito mappatura a cura dello Staff informatico e transizione digitale, obiettivo comune a tutte le aree.

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 diseguaglianze.

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, supporta le imprese nel superamento del "gap digitale".

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 camerale 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 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 syllabus 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);
- Formazione specifica sul tema del digitale e delle tecnologie 4.0 rivolta al personale che opera presso i PID (bacino di utenza potenziale di 500 persone);
- Ulteriori iniziative di formazione ed aggiornamento promosse dalle singole Camere di commercio.

Nuova iniziativa 2022 – Giovani e competenze digitali per le imprese

Le competenze digitali nelle imprese sono uno dei settori in cui è più alto il “gap” rispetto alle economie più competitive. Le Camere di Commercio hanno una competenza specifica per l’orientamento e la formazione dei giovani, anche considerando che gestiscono il RASL, Registro dell’RASL, affidato per legge al sistema camerale, attivo da oltre cinque anni. Il Registro ha superato già da qualche tempo il picco di maggiore coinvolgimento di scuole e imprese. Nel 2022 si intende mettere in atto un intervento di riqualificazione.

Per un rilancio ed un migliore posizionamento, considerando anche gli stimoli progettuali del PNRR, sono previste linee ed azioni di sostegno per l’apprendistato e gli ITS.

Gli interventi di rilancio dovranno essere incanalati attraverso azioni di progettazione e realizzazione basate su intese istituzionali con tutte le Amministrazioni coinvolte, a partire dal Ministero dell’Istruzione e con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Gli interventi sul Registro si sostanzieranno, da un lato, nella realizzazione di nuove soluzioni tecnologiche e, dall’altro, nell’introduzione di maggiori elementi e funzionalità a supporto di tutti gli attori coinvolti, con l’intento di offrire:

- maggiore sicurezza attraverso report aziendali più ricchi basati anche su elementi di rating legati alla qualità e alla quantità dei percorsi attivati;
- maggiori informazioni sulle caratteristiche di qualità dei tutor;

- maggiore attrattività per le imprese che offrono percorsi di qualità, ponendo l'enfasi sul ruolo di pubblicità del Registro;
- possibilità di attestare requisiti di premialità per le imprese che attuano i percorsi in azienda con profili di qualità, ai fini della partecipazione a gare o all'accesso a contributi e ad agevolazioni;
- possibilità di selezionare gli studenti avendo a disposizione maggiori elementi a supporto, ad esempio attraverso la rilevazione delle soft skills con la logica del gaming;
- possibilità di monitorare l'andamento dei percorsi di alternanza-apprendistato e rilasciare attestati finali su badge.

Si individueranno ambiti pilota in alcune aree territoriali, circoscritte a livello provinciale o al più regionale, nelle quali avviare la sperimentazione rilevando ed attestando le soft skills degli studenti degli istituti tecnici e/o professionali ed avviando percorsi di apprendistato in azienda; pensando quindi alla "notificazione e notarizzazione" dei percorsi attraverso il RASL.

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, lasciando alla singola Camera valutare l'integrazione con misure significative a livello locale.

- Domicilio digitale - numero di comunicazioni elettroniche inviate ad imprese e PPAA tramite domicili 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 che hanno partecipato a iniziative info/formative;
- PID - numero di imprese che hanno ricevuto voucher;
- PID – numero di imprese che hanno utilizzato gli strumenti di self-assessment delle imprese
- 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

Gli indicatori saranno oggetto di una "dashboard" trimestrale che sarà resa disponibile a tutti gli interessati.

Consuntivi 2021 e Attività 2022

Nel corso del 2021 sono stati affinati gli indicatori che rispondevano meglio alle prime necessità di misurazione. Nel corso del 2022 si consolideranno gli indicatori e si estenderanno gli ambiti di rilevazione.

Segue una tabella con i consuntivi dei principali KPI in sperimentazione nel 2021.

Indicatori 2021	Media nazionale	Media TOP 3	CCIAA Bologna
<i>dati sul totale delle imprese: 6.078.031</i>			94.775
Cassetto Digitale impresa.italia.it			
% nuove adesioni	7,49%	12,13%	7,88%
percentuale delle imprese con cassetto digitale rispetto al totale imprese	21,80%	39,83%	21,71%
Certificati d'origine			
% di certificati stampati in azienda	49,63%	99,32%	27,80%
Identità digitale			
% emissioni online	5,57%	40,87%	15,35%
dispositivi di firma - totale emissioni rispetto al totale imprese	5,22%	15,58%	3,67%
Orientamento al lavoro*			
numero di cittadini/studenti coinvolti rispetto al totale imprese	6,66%	27,86%	3,37%
Punto Impresa Digitale**			
N. di partecipanti ad eventi rispetto al totale imprese	0,89%	3,94%	0,63%
Registro Imprese			
% di visure erogate online	66,37%	100,08%	92,70%
SUAP Sportello Unico Attività Produttive***			
percentuale di comuni con SUAP digitale camerale	50,14%	100,00%	0,00%

La presente tabella, come le altre parti del presente documento riferite al Sistema camerale nazionale, sono qui presentate nella forma più aggiornata - anche a seguito di confronto diretto con InfoCamere - ma rappresentano un work in progress. Il quadro esposto sarà inoltre baseline per un monitoraggio che si ritiene sarà trimestrale.

* Il dato sull'orientamento al lavoro è calcolato come rapporto tra cittadini/studenti ospitabili dalle imprese cioè come posizioni messe a disposizione dalle stesse rispetto al totale delle imprese. Ai fini di una corretta comprensione dell'attività della Camera di Bologna nell'ambito dell'orientamento è utile ricordare che hanno partecipato ai nostri eventi nel corso del 2021 ben 4.571 studenti.

** il valore percentuale non consente di comprendere appieno l'attività svolta che ha riguardato nel 2021 presso la Camera di Bologna 660 imprese.

*** Come riportato in diversi ambiti del documento l'attuazione del SUAP in Emilia-Romagna comporta la realizzazione solo parziale delle attività previste in termini di transizione digitale e semplificazione.

IL SEGRETARIO GENERALE
Giada Grandi

IL PRESIDENTE
Valerio Veronesi