



DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE N. 3 DEL 25 FEB 2021

OGGETTO: Adozione del “Piano triennale per la transizione digitale della Camera di Commercio di Bari 2021-2023”

IL PRESIDENTE

- assistito dal Segretario Generale f.f., dott. Michele Lagioia;
- visto l'art. 16, comma 2, della legge 580/1993 e s.m.i.;
- visto l'art. 21, comma 3, lett. b) del vigente Statuto della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bari;
- richiamata la Deliberazione di Giunta immediatamente esecutiva n. 3 del 29.01.2021 *”Attribuzione delle funzioni vicarie del Segretario Generale”* con la quale l’Organo esecutivo ha attribuito al dott. Michele Lagioia, a partire dal 01.02.2021, le funzioni vicarie in caso di assenza o impedimento del Segretario Generale e, in via provvisoria, al fine di assicurare il normale funzionamento dell’Ente, le funzioni di Segretario Generale della Camera di Commercio di Bari, fino al venir meno delle condizioni di cui alla Deliberazione di Giunta n. 45 del 17.06.2019, successivamente confermata con Deliberazione di Giunta n. 118 del 25.10.2019;
- accertata l'urgenza nell'adozione del presente provvedimento;
- visto il Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e successive modifiche e integrazioni;
- visto il Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022 di AgID che intende promuovere la trasformazione digitale del settore pubblico e del Paese, delineandone le linee guida attraverso l’individuazione di principi, obiettivi e risultati attesi sostenibili e misurabili;
- Considerato che il Piano triennale per l’informatica è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell’amministrazione pubblica italiana e che tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che si propone di migliorare l’accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori e le imprese, e creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell’economia digitale europea e della cittadinanza digitale;
- Viste le linee strategiche del Piano che intendono:
 - favorire lo sviluppo di una società digitale, in cui i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica amministrazione, che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;



- promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici;
- considerato che i principi guida del Piano nazionale possono essere così riassunti:
 - **Digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
 - **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
 - **cloud first** (*cloud* come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma *cloud*, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di *lock-in*;
 - **servizi inclusivi e accessibili**: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
 - **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
 - **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
 - **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
 - **user-centric, data driven e agile**: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.
 - **once only**: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
 - **transfrontaliero by design** (concepito come transfrontaliero): le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
 - **open source**: le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice sorgente aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.



- Visti gli obiettivi generali declinati dal Piano nazionale che possono essere così riassunti:
 - snellire i procedimenti burocratici, ricorrendo alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi in fase di adozione di soluzioni digitali per soppiantare l'uso della carta;
 - aumentare l'interoperabilità delle banche dati sia interne che con Enti esterni;
 - aumentare la trasparenza dei processi amministrativi attraverso la tracciabilità delle attività grazie all'adozione di nuovi applicativi per la gestione dei procedimenti;
 - aumentare l'efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici;
 - razionalizzare la spesa informatica, ricorrendo ove possibile al "riuso applicativo" secondo le linee guida AGID, o alla collaborazione applicativa con altri Enti pubblici;
 - aumentare le competenze digitali dei dirigenti e dipendenti camerali, anche attraverso modalità "learn by doing", al fine di permettere un agevole gestione dei nuovi applicativi gestionali per trattare in digitale l'intero ciclo di vita del procedimento amministrativo di competenza dei diversi uffici;
 - permettere un aumento del livello di cittadinanza digitale, anche attraverso specifici percorsi di sensibilizzazione all'uso degli strumenti digitali rivolti ad associazioni e imprese;
- considerato, altresì, il quadro socio-economico attuale, la situazione legata all'emergenza COVID-19 e le conseguenti misure legislative introdotte dal Governo per garantire la ripartenza del Paese, le quali prevedono interventi anche in ambito digitale con significative modificazioni normative e strategiche;
- preso atto della necessità di definire un Piano che individui gli interventi strategici che l'Ente camerale intende avviare nel prossimo triennio per l'attuazione della propria strategia di trasformazione digitale, dando piena attuazione alle seguenti priorità trasversali:
 - Semplificazione e digitalizzazione dei servizi camerali, mettendo al centro "l'utente";
 - Potenziamento del funzionamento "in digitale" delle PMI del territorio di competenza;
 - Valorizzazione e condivisione del patrimonio informativo camerale;
 - Razionalizzazione e potenziamento delle infrastrutture ICT, anche attraverso il ricorso a tecnologie innovative;
- Viste le linee guida per i "Progetti di Trasformazione digitale per il sistema camerale" elaborate da Infocamere e Unioncamere nazionale;



- Vista la proposta di “Piano Triennale per la Trasformazione Digitale 2021-2023 della Camera di Commercio di Bari”, predisposta dal referente della trasformazione digitale e dallo staff che ha l’obiettivo di:
 - identificare gli interventi da attuare nel triennio 2021-2023 per dare attuazione alla vision digitale dell’Ente camerale;
 - favorire una pianificazione pluriennale degli interventi ICT, connessa alla strategia di trasformazione digitale;
 - potenziare il monitoraggio e la governance del percorso di trasformazione digitale
- Ritenuto di provvedere in via d’urgenza, stante la mancata programmazione ad oggi di prossime sedute di Giunta;
- visto il parere favorevole espresso dalla dott.ssa Angela Patrizia Partipilo Referente transizione digitale;
- visto il parere favorevole del Segretario Generale f.f. in merito alla legittimità del provvedimento;

DETERMINA

per le motivazioni espresse in narrativa che qui si intendono interamente riportate:

1. di adottare il “Piano Triennale per la Trasformazione Digitale 2021-2023 della Camera di Commercio di Bari” allegato al presente provvedimento;
2. di provvedere con successivo atto all’inserimento degli obiettivi del “Piano Triennale per la Trasformazione Digitale 2021-2023 della Camera di Commercio di Bari” nel Piano delle Performance dell’Ente camerale ai sensi dell’art. 12 comma 1-ter del CAD (*l’attuazione delle disposizioni del presente Codice è comunque rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale dei dirigenti*);
3. di disporre l’immediata esecutività della presente Determinazione da sottoporre alla Giunta camerale per la ratifica nella prima riunione utile.

IL SEGRETARIO GENERALE F.F.

(Michele Lagioia)

IL PRESIDENTE

(dott. Alessandro Ambrosi)



CAMERA DI COMMERCIO
BARI

Piano Transizione Digitale Camera di Commercio di Bari 2021 - 2023

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Bari

corso Cavour, 2 - 70121 Bari - tel. +39 080 2174111 - fax +39 080 2174228

PEC cciaa@ba.legalmail.camcom.it - partita IVA 02517930729 - codice fiscale 80000350720





Sommario

Introduzione	4
1. La Trasformazione Digitale nella CCIAA di Bari	6
1.1 Iniziative realizzate per le imprese	6
Registroimprese.it - Registro delle imprese telematico.....	7
Fascicolo Informatico d'Impresa	8
Calcolo e Pagamento del Diritto Annuale	8
Certificati d'Origine.....	8
Carte Cronotachigrafiche	8
Erogazione di Contributi alle Imprese – social lending	9
Fatturazione Elettronica	9
Libri Digitali	9
Cessione/Acquisto Credito d'Imposta	10
Pagamenti Elettronici e Integrazione della Piattaforma Pago PA	10
Servizio Self Care	10
Single Digital Gateway -Impresainungiorno.gov.it - Sportello Unico per le attività Produttive (SUAP).....	11
Punto Impresa Digitale (PID)	11
Nuove azioni del PID distribuite su quattro aree interconnesse	12
1.2. Nuove tecnologie di accesso ai servizi.....	12
Cassetto digitale dell'imprenditore - impresa.italia.it.....	12
Identità digitale (SPID, CNS e firma digitale).....	13
1.3 Attività e strumenti adottati per l'efficienza	13
Smart working - Collaboration, Voip VPN e VDI	14
Gestione documentale digitale.....	15
Delibere e determine.....	15
Contabilità camerale e pagamenti digitali	15
Istituto Cassiere	16
Customer Relationship Management.....	16
1.4 Iniziative per l'interoperabilità dei dati.....	17
2. Iniziative progettuali per il prossimo triennio	17
2.1 Ulteriori Sviluppi per la digitalizzazione del Registro delle Imprese	17
Individuazione dei Titolari effettivi	17





**CAMERA DI COMMERCIO
BARI**

Fascicolo informatico d'impresa – processo di input dati al REA	18
Cancellazioni d'ufficio	19
2.2 Accessi e Comunicazione Digitale	19
Il Domicilio Digitale attraverso il cassetto digitale	19
Processo di rilascio in remoto delle identità digitali.....	20
Completamento accesso obbligatorio con SPID - CNS e CIE.....	22
Valorizzazione dell'accesso ai servizi del Sistema e ai servizi locali.....	22
App IO e accesso ai servizi camerale – processo di esposizione nella piattaforma di specifici servizi.....	23
3. Le competenze digitali del personale del sistema camerale e l'impegno per la formazione 4.0 rivolta alle PMI.....	24
3.1. La strategia italiana per le competenze digitali.....	25
3.2 I programmi per il potenziamento delle competenze digitali della rete camerale	26





La “distruzione creatrice” generata dall’innovazione digitale era già in atto prima del verificarsi della crisi mondiale da Covid-19, ma sicuramente le condizioni attuali hanno impresso una considerevole accelerazione al processo.

Come sempre accade l’innovazione porta con sé anche una conseguente conversione della composizione della domanda che, ora, viene ulteriormente accelerata dalla crisi pandemica e dal conseguente lockdown come conseguenza di divieti e di nuove modalità di accesso ai servizi.

L’Italia ha un preoccupante ritardo rispetto ai nuovi scenari che si vanno delineando. L’indice europeo DESI sul grado di digitalizzazione dei vari Paesi vede l’Italia al 24° posto su 28 Stati, con un indice digitale pari a 44, contro la media europea di 52,5. La banda larga ultraveloce raggiunge il 24% della popolazione italiana; la media UE è del 60%. Gli immobili connessi alla fibra ottica e *wireless* nella rete a banda ultralarga superano di poco i due milioni. Secondo il DESI l’integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese è decisamente lontana dalla media con un indice pari a 32,3 contro una media di 41,1. Nel rapporto si legge che solo il 10% delle PMI vende on line (contro una media europea del 17%) e solo il 6% effettua vendite transfrontaliere (UE 8%) e solo il 7% fa uso di Big Data (UE 12%).

L’innovazione digitale è, dunque, cruciale ed ha carattere strategico, potendo rappresentare il motore di un nuovo ciclo economico che potrebbe segnare un cambio di paradigma per l’economia globale.

Diffondere una cultura favorevole all’innovazione digitale presso le imprese, spingendo verso una riconversione del tessuto produttivo è una strada obbligata se si vuole affrontare l’accelerazione dell’espansione dell’economia digitale a cui stiamo assistendo in seguito alla pandemia.

Il sistema camerale può esercitare la funzione di acceleratore dei processi di innovazione ponendosi alla guida di un processo collaborativo di cambiamento. Come Camera di Commercio non dobbiamo ricominciare da zero, ma valorizzare e accelerare i piani e progetti già in atto, dando priorità alle azioni che hanno maggior impatto e capacità di effetto leva sull’economia, adottando in una logica di sistema le metodologie di lavoro che sono state alla base dei casi di successo, assicurando stabilità e continuità alla governance dei piani, ai finanziamenti e alla disponibilità di risorse umane qualificate per portarli a compimento.

Lo scenario socio-economico nazionale e sovranazionale, in continua evoluzione, impone agli attori dello stesso una capacità di adattamento e risposta che sia al passo con tale evoluzione. La Rivoluzione 4.0, infatti, presenta i caratteri della **rapidità**, della **irreversibilità** e della **pervasività**. Di



conseguenza, anche il sistema camerale ha il dovere e l'obbligo di aggiornare le competenze dei propri dipendenti, adottare sistemi e strumenti adeguati dal punto di vista tecnologico e, soprattutto, fornire a cittadini e imprese servizi usabili e fruibili nelle modalità previste dalla trasformazione digitale

La pandemia e l'emergenza sanitaria che ne è scaturita, inoltre, hanno impresso un'accelerazione a questo processo e ne hanno determinato la necessità e la rapidità di adesione. Il Piano Operativo del Lavoro Agile (POLA) emanato dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri (L. n. 77 del 17 Luglio 2020) indica infatti che: *“Con l'emergenza sanitaria, infatti, le amministrazioni sono state costrette a considerare il lavoro agile come modalità ordinaria di svolgimento della prestazione”*, determinando così la necessità di dotarsi di competenze, strumenti e processi coerenti con l'erogazione e la fruizione digitale dei servizi delle P.A. e il lavoro da remoto.

I successivi paragrafi illustrano le attività e i servizi del Piano Triennale di Trasformazione Digitale che la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bari intende attivare nel triennio 2021 - 2023.



1.1 Iniziative realizzate per le imprese

La CCIAA di Bari ha 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. I servizi erogati on line dall'Ente camerale sono:

- il registro delle imprese, interamente telematico, corredato da un contact center e da un servizio di assistenza on line;
- il fascicolo informatico d'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);
- il Punto impresa Digitale



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 è 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.

- 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



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.

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.

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.

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.

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 da 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.

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.

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.



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.

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 potrà 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.

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.



**CAMERA DI COMMERCIO
BARI**

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.

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.

Punto Impresa Digitale (PID)

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

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



INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ. Digitale e Tecnologie 4.0 a supporto di progetti "Green Oriented". Eventi su Smart City, Mobilità, Trasporti-Logistica, Economia Circolare. In aggiunta tecnologie emergenti come Macchine Learning, AI (Intelligenza Artificiale) e BlockChain.

LE RETI DELL'INNOVAZIONE. Sostenere e supportare la costruzione di "reti di competenza trasversali", capaci di coniugare la digitalizzazione con l'avvio di collaborazioni strutturate con CTT (Centri di Trasferimento Tecnologico), DIH (Digital Innovation Hub) e CC (Competence Center). Uno degli strumenti cardine sarà l'Atlante I4.0, un portale per orientare le imprese nella conoscenza e nell'individuazione delle strutture che offrono servizi a supporto dei loro processi di digitalizzazione.

DALLE TECNOLOGIE ALLE COMPETENZE. Assessment e valutazione delle competenze digitali presenti in una realtà privata, pubblica, imprenditoriale e cittadina, utilizzando uno strumento creato ad hoc (Digital Skill Voyager). Alfabetizzazione digitale con l'aggiunta di percorsi mirati di riqualificazione (re-skilling) e di miglioramento (up-skilling) delle competenze digitali. Valorizzazione di collegamenti e collaborazioni con Scuole, ITS (Istituti Tecnici Superiori), Centri di Ricerca e Università, per attività di disseminazione e orientamento alle nuove figure professionali richieste dal mercato.

DALLE COMPETENZE DIGITALI ALL'E-LEADER. Potenziamento della Mentorship dedicata alle imprese con l'ausilio della rete di Digital Mentor e relativi progetti di supporto, coordinati dal PID. Valorizzazione del ruolo dei Manager dell'Innovazione (Innovation Manager) a sostegno delle imprese del territorio.

1.2. Nuove tecnologie di accesso ai servizi

La facilitazione dell'accesso alle basi informative della Camera 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.

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.



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.

1.3 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.

Una delle principali innovazioni della disciplina normativa in materia di lavoro agile riguarda l'introduzione del "Piano Organizzativo del Lavoro Agile" (POLA). Esso definisce le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

Con l'adozione e la stesura del POLA, la Camera di Commercio di Bari si pone l'obiettivo di un miglioramento costante in termini di benessere organizzativo interno all'amministrazione, nel suo complesso, ma anche all'esterno dell'amministrazione stessa (impatti ambientali, sociali ed economici).

L'implementazione a regime del lavoro agile comporterà infatti diversi risvolti positivi all'esterno dell'organizzazione.

Il tutto è reso possibile tramite l'utilizzo di strumenti digitali per i dipendenti camerale, adottati già dal primo lockdown nazionale, nel pieno rispetto delle indicazioni dei DPCM, consentendo sia una crescita delle competenze digitali dei dipendenti che un miglioramento reale della sostenibilità nell'erogazione dei servizi nel territorio di riferimento.



Ricadono in questo ambito:

- le modalità di lavoro agile "smart working" attraverso sistemi di collegamento VPN e VDI, telefonia Voip, collaborazione on line;
- la formazione per tutti i lavoratori interessati alla modalità smart di lavoro, nonché per gli stessi dirigenti;
- 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;
- gli investimenti in infrastrutture, strumentazioni e apparecchiature informatiche funzionali al lavoro agile;
- Il servizio di Customer Relationship Management per i contatti e la gestione dei rapporti con l'utenza camerale.

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 Google Workspace, 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.





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.

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.

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.

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.

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.



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.

2. 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.

2.1 Ulteriori Sviluppi per la digitalizzazione del Registro delle Imprese

Individuazione dei Titolari effettivi

L'art. 21 del Decreto Antiriciclaggio individua il Registro delle Imprese come registro ufficiale dei dati del titolare effettivo ovvero di quelle informazioni che consentono di risalire all'identità delle persone fisiche per conto delle quali è realizzata un'operazione o un'attività in una struttura societaria (persona giuridica) o in un trust (e istituto affine). Nel 2021 è prevista la pubblicazione del decreto interministeriale del MEF, di concerto con il MiSE, che regola 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.

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari

Ambito comunicazione: La Camera di Commercio intende predisporre degli interventi di comunicazione, sia online che offline, destinati ai soggetti che hanno la titolarità effettiva di chi è obbligato ad eseguire la comunicazione.

Ambito formazione: La Camera di Commercio intende pianificare eventi formativi (webinar, meeting, in presenza e/o a distanza) destinati ai soggetti ammessi alla consultazione dei dati

Fascicolo informatico d'impresa – processo di input dati al REA

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

Al fine di completare il servizio già reso alle pubbliche amministrazioni che consultano i dati dei fascicoli attraverso la piattaforma VerifichePa e agli imprenditori che hanno sempre a disposizione tutti i dati delle proprie aziende attraverso il "Cassetto digitale", si è attende l'emanazione di un regolamento



esecutivo (previsto dalla norma) che stabilisca nei dettagli obblighi e regole sia sul fronte del conferimento delle informazioni e dei documenti al Fascicolo che sulla successiva fase di interrogazione.

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari

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

Cancellazioni d'ufficio

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

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari

Al fine di dare seguito al d.l. "Semplificazioni", la Camera di Commercio di Bari intende attivare interventi nell'ambito "Qualità e comunicazione", i quali si traducono in:

- pianificazione e attivazione dell'intervento di pulizia del Registro
- attività di comunicazione e informazione agli utenti tramite i canali digitali maggiormente fruiti dagli stessi (sito ba.camcom.it, pagina Facebook Camera di Commercio di Bari)

2.2 Accessi e Comunicazione Digitale

Il Domicilio Digitale attraverso il cassetto digitale

La Camera di Commercio di Bari ha in corso attività di diffusione presso gli imprenditori dello strumento del "cassetto digitale dell'imprenditore". Il nuovo contesto richiede un rinforzo di tale iniziativa 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.I. "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.I. Semplificazioni).

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari

Ambito promozione. La Camera di Commercio di Bari valuta l'andamento della diffusione del cassetto nel proprio territorio; sulla base dei dati raccolti e analizzati, la CCIAA di Bari intende, quindi, predisporre un piano al fine di incentivare gli obiettivi di diffusione del cassetto presso gli imprenditori.

Ambito comunicazione. Al fine di attivare gli interventi di diffusione adeguati alle caratteristiche delle imprese del territorio, la Camera stabilisce un piano di rilevazione delle imprese senza PEC secondo quanto previsto dall'art. 37. In base ai dati della rilevazione, la CCIAA di Bari intende attivare un piano di comunicazione digitale per informare le imprese dell'assegnazione del domicilio digitale come previsto dalla norma. Il piano di comunicazione digitale prevede, in particolare:

- attività di informazione/comunicazione tramite i canali online maggiormente fruiti dagli utenti (sito ba.camcom.it - pagine Facebook Camera di Commercio di Bari - Punto Impresa Digitale Bari) e la pubblicazione di news e post.

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.

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari

Nel corso dell'emergenza sanitaria da Covid-19, con le conseguenti restrizioni e difficoltà di spostamento sul territorio, si è resa evidente e urgente la necessità di attivare servizi anche in modalità a distanza: il riconoscimento da remoto per l'erogazione di sistemi di identità digitale rientra tra questi servizi. Al fine di favorire la più ampia diffusione di questa modalità, la Camera di Commercio di Bari - anche in considerazione del grande numero di imprese ivi iscritte e site



nella grande circoscrizione Bari - BAT - intende attivare una serie di interventi di promozione attraverso:

- formazione degli operatori agli sportelli sulle informazioni da comunicare agli utenti
- attività di comunicazione sui canali online (sito ba.camcom.it, pagine Facebook Camera di Commercio di Bari - Punto Impresa Digitale - Bari) e la pubblicazione di news e post)
- interventi di presentazione/informazione delle nuove modalità nel corso di webinar/eventi organizzati dalla CCIAA o in partnership con la CCIAA

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.

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari

Al fine di favorire la migrazione dalla modalità di accesso ai servizi digitali con user/password alla modalità tramite identità digitali (SPID, CNS, CIE), si prevede:

- attività di informazione tramite utilizzo canali online della CCIAA (sito ba.camcom.it / pagina Facebook)
- attività di informazione svolta direttamente dagli operatori di sportello, i quali saranno informati e formati in via preventiva sulle modalità e i tempi di comunicazione agli utenti
- realizzazione di una sezione FAQ sul sito ba.camcom.it
- collaborazione con l'ufficio PID (eventi, convegni, seminari tematici, divulgazione pubblica, comunicazione online, informazione agli utenti)

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

Il sito camerale è lo strumento principale per dare massima evidenza ai servizi digitali della Camera ed è stato oggetto di recente aggiornamento e implementazione. 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. Al fine di favorire la massima diffusione dei servizi e delle novità camerale per l'utenza più ampia possibile, facendo leva anche sull'utilizzo quotidiano di social network e dispositivi mobile, il sito camerale è oggi accompagnato da due pagine Facebook: Camera di Commercio di Bari e Punto Impresa Digitale - Bari, costantemente aggiornati con notizie e news di interesse per cittadini e imprese. Per favorire l'accesso ai servizi del sistema, il



Punto Impresa Digitale incardinato nella struttura della CCIAA di Bari offre servizi di:

- Servizi di assessment della maturità digitale delle mPMI afferenti alla circoscrizione BA-BAT (SELF I 4.0 – ZOOM 4.0)
- Occupabilità per giovani NEET che non studiano e non lavorano (Crescere in Digitale)
- Sensibilizzazione della Cultura 4.0
- Realizzazione eventi e attività di disseminazione/informazione sui temi dell'innovazione tecnologica e del digitale
- Formazione specifica sulle competenze digitali (Eccellenze in Digitale)
- Sostegno all'innovazione (Bando Voucher I4.0)
- Orientamento e Mentoring

Cosa prevede il piano triennale della CCIAA di Bari:

- aggiornamento costante del sito camerale e della sezione PID del sito stesso
- aggiornamento costante delle pagine Facebook relative a Camera di Commercio di Bari e Punto Impresa Digitale di Bari
- eventuale adeguamento del sito camerale per migliorare la usabilità e la fruizione dello stesso anche in modalità mobile
- promozione di eventi - sia online che in presenza - rivolti alla sensibilizzazione di temi quali identità digitale, CNS/SPID, servizi digitali delle Camere di commercio, tecnologie di Impresa 4.0, programmi di digital marketing e presenza online attraverso l'ufficio PID e per tramite dei suoi Digital Promoter
- attività di assessment e valutazione della maturità digitale delle imprese tramite SELF I 4.0 e/o ZOOM 4.0 svolti dai Digital Promoter del PID Bari
- erogazione di agevolazioni e benefici economici con riproposizione Bando Voucher Digitali tramite l'ufficio PID
- collaborazione con altri Enti e Istituzioni (università, politecnici, fondazioni ITS, istituti scolastici, dipartimenti di enti locali) nonché con associazioni di categoria, DIH e CC in tema di cultura 4.0 e innovazione.

App IO e accesso ai servizi camerale – 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.



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

SIPA nasce per ottemperare alla normativa e sostituire riferimenti ai conti correnti postali e IBAN presenti attualmente nei siti delle Camere. L'accesso a SIPA avverrà a partire dal sito della Camera di Commercio, e sarà richiamato in tutti i punti in cui viene fatto riferimento a Modalità di pagamento dei servizi erogati.

La nuova piattaforma di pagamento consentirà di effettuare i pagamenti estemporanei e spontanei dell'utenza esterna attraverso il pagamento online pagoPA, sfruttando il Modulo unico di pagamento pagoPA (MOPA, realizzato nel 2018 da InfoCamere), veicolando quindi ogni entrata di versamento direttamente al nodo pagoPA.

MOPA è il modulo unico dei pagamenti verso la piattaforma o nodo pagoPA, realizzato come un set di servizi integrabili nelle applicazioni del sistema camerale. MOPA è una console operativa per la rendicontazione dei versamenti, l'emissione di fatture ove necessario e il reperimento della ricevuta pagamento.

Sarà necessario rendere pubblico tramite mezzi di comunicazione fisici e/o digitali, compresa la documentazione dinamica, gli aggiornamenti dei metodi di pagamento resi disponibili, eliminando riferimenti agli iban e ai conti correnti postali.

3. 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 presenti all'interno dell'ente camerale. Tutti devono imparare a comunicare a distanza, usare il web per aggiornare costantemente le proprie competenze e sfruttare tutte le opportunità offerte dal digitale per organizzare e ottimizzare i procedimenti amministrativi, e conoscere le varie azioni svolte dall'ente in tal senso.

Ad esempio, l'educazione alla cybersicurezza è diventato un tema prioritario per tutte le pubbliche amministrazioni, per salvaguardare il proprio patrimonio informativo, così come la consapevolezza nell'utilizzo delle nuove tecnologie più in ottica 4.0.

I vari livelli organizzativi devono essere consapevoli delle potenzialità del digitale come leva per fare innovazione e ottimizzare i processi e i servizi,





devono conoscere quali sono i principali processi, le metodologie e gli strumenti che caratterizzano lo sviluppo e la gestione dei progetti di innovazione digitale, devono essere consapevoli del valore dei dati, delle informazioni e conoscere quali sono le principali tecnologie per la loro gestione e condivisione.

Il basso livello di competenze digitali è stato purtroppo evidenziato e confermato anche dal DESI, l'indice di digitalizzazione dell'economia e della società. Anche nel 2020 l'Italia ha continuato a posizionarsi ai livelli più bassi rispetto alla dimensione "Capitale umano" - il quale include l'uso di Internet e le competenze digitali di base e avanzate.

3.1. 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.

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.

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



**CAMERA DI COMMERCIO
BARI**

- 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);
- Ulteriori iniziative di formazione ed aggiornamento promosse dalle singole Camere di commercio.



La redazione del documento “Piano transizione digitale della Camera di Commercio di Bari 2021 – 2023” è stata curata in collaborazione tra il referente della transizione digitale e lo staff composto dal responsabile informatico, dal responsabile del P.I.D. e dai Digital promoter della Camera di Commercio di Bari. Il documento è stato redatto in conformità ai Piani Triennali 2019-2021 e 2020-2022 per l’informatica nella Pubblica Amministrazione pubblicati dall’AGID, decreto semplificazione ed innovazione digitale n. 76, decreto legge Cura Italia n. 18 del 17 marzo 2020. Il documento è basato sulle linee guida per i progetti di trasformazione digitale del sistema camerale elaborato da Infocamere S.C.pA, società in house del sistema camerale, e Unioncamere nazionale.