



**Camera di Commercio
Firenze**
dal 1770 la casa delle imprese

**Progetti di trasformazione digitale
della Camera di Commercio di Firenze**

SOMMARIO

Introduzione

1. Quadro normativo

2. La trasformazione digitale

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

3. Iniziative progettuali per il prossimo triennio

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 costituisce un aggiornamento sulle numerose linee progettuali che compongono l'azione complessiva di "trasformazione digitale" in corso nella Camera di Commercio di Firenze e nelle relazioni con le imprese.

Il documento è un "lavoro aperto", che sarà aggiornato in base agli 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 e locale.

Il capitolo seguente i progetti in evidenza nel prossimo periodo.

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.

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 agevolare *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 biennio 2021-2022.

2 La trasformazione digitale

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

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

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

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

I progetti sono articolati in quattro sezioni specifiche:

2.1 Iniziative realizzate per le imprese

2.2 Innovazione nell'accesso ai servizi

2.3 Attività e strumenti adottati per l'efficienza

2.4 Iniziative per l'interoperabilità dei dati

2.1 Iniziative realizzate per le imprese

Fra i diversi progetti di sistema, la Camera di Commercio di Firenze 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.

Tra i servizi erogati on line ritroviamo:

1. **il registro delle imprese**, interamente telematico, corredato da un contact center e da un servizio di assistenza on line;
2. **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;
3. **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;
4. **la richiesta ed il rilascio telematico dei certificati d'origine**, per l'esportazione di merci;
5. **la richiesta delle carte cronotachigrafiche digitali**, per la tracciabilità dei veicoli commerciali
6. **la fatturazione elettronica**;
7. **la digitalizzazione dei libri sociali**;
8. **pagamenti elettronici e integrazione della piattaforma Pago PA**;
9. **il servizio di Self care**;

10. il Punto Impresa Digitale.

2.1.1 Registroimprese.it - Registro delle imprese telematico

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

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

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.

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.

2.1.3 Calcolo e pagamento del diritto annuale

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

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

2.1.4 Certificati d'origine

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

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

Il portale Certificati di origine per la gestione completamente telematica delle richieste dei certificati 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.

2.1.5 Carte cronotachigrafiche

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

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

2.1.6 Fatturazione elettronica

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

2.1.7 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.

2.1.8 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 valuterà l'utilizzo di un modulo di pagamento via pagoPA (c.d. modello 1) sempre fornito da InfoCamere, da inserire nel sito camerale.

2.1.9 Servizio Self Care

Il supporto agli utenti e clienti dei 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, il Registro dei Protesti, l'Identità digitale, la Fatturazione elettronica, l'INI PEC.

2.1.10 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. La Camera di commercio di Firenze ha realizzato, attraverso il 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. Nello specifico, attraverso un gruppo di sei Digital Promoter, eroga continuamente formazione in presenza e online in ambito digitale su webmarketing e tecnologie Impresa 4.0, organizza consulenze personalizzate in presenza e online alle imprese, accompagna le imprese per esigenze specifiche verso gli altri attori del sistema impresa 4.0 (Digital Innovation Hub e Competence Center) e altri soggetti del territorio facenti parte dell'Ecosistema dell'Innovazione fiorentino.

L'Ecosistema dell'Innovazione fiorentino, del quale fanno parte anche Comune di Firenze, Città Metropolitana, Regione Toscana, Università Firenze, Fondazione Ricerca e Innovazione, incubatori e acceleratori d'impresa quali Nana Bianca e Murate Idea Park, spazi co working quali Impact Hub e Student Hotel:

- a) studia sistemi che rendano sempre più smart e digital friendly la città di Firenze per le imprese;
- b) ascolta esigenze, bisogni e requisiti espressi dal sistema
- c) raccoglie idee e le mette a disposizione, insieme a risorse e competenze

Con il "Protocollo d'intesa per Firenze Digitale: integrazione e promozione dei servizi innovativi rivolti a cittadini e imprese" fra Comune di Firenze, Regione Toscana, Camera di Commercio di Firenze e altri stakeholder importanti come Silfi, Alia si lavora per sviluppare un percorso comune e virtuoso sul tema dei servizi digitali, dell'innovazione, della smart city da portare alla cittadinanza, al visitatore e all'impresa in senso lato.

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 dell'identità digitale/CNS.

2.2.1 Cassetto Digitale dell'imprenditore - impresa.italia.it

Tutti i documenti ufficiali dell'impresa gestiti dalla Camera di Commercio sono 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, 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.

Ad oggi la Camera di Commercio di Firenze ha aperto oltre 21.000 cassette digitali dell'imprenditore.

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 Pago PA per il relativo pagamento elettronico. Presso la Camera è possibile anche l'assistenza al rilascio di SPID, sistema di autenticazione e accesso per i servizi offerti on line dalle Pubbliche Amministrazioni. Si tratta di 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.

Dal 1° gennaio 2021 la Camera di Commercio di Firenze riserva lo sportello fisico agli aspiranti imprenditori e agli imprenditori. Per tali categorie il servizio allo sportello è integrato con la presentazione del Kit dei saperi digitali (cassetto digitale dell'imprenditore, SPID, fatturazione elettronica, libri digitali, modifica pec, domicilio digitale e servizi del PID).

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

2.3.2 Gestione documentale digitale

L'applicativo informatico di Gestione Documentale in uso presso la Camera di commercio consente una corretta gestione del Protocollo Informatico nel rispetto delle regole presenti nel CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e fornisce gli strumenti necessari per l'organizzazione ed il governo completamente digitale della documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dall'Amministrazione per l'esecuzione e gestione dei flussi procedurali. La corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione a norma dei documenti informatici effettuati tramite la soluzione informatica consente alla Camera di Commercio di ottenere positivi risultati in termini di efficienza, tempestività e minori costi.

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

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

2.3.3 Delibere e determine

Il Servizio Delibere e Determine permette la completa gestione digitale dei flussi deliberativi e determinativi che caratterizzano le Pubbliche Amministrazioni, comprendendo l'insieme dei dati caratteristici della delibera/determinazione, ma anche la produzione del documento e tutta la documentazione (allegati) che va normalmente ad integrare l'atto.

Il Servizio Delibere e Determine è 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.

2.3.4 Contabilità camerale e pagamenti digitali

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

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

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

2.3.5 Customer Relationship Management

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

Con il servizio CRM la Camera infatti riesce a raggiungere in modo proattivo e coordinato i propri utenti: imprese, pubbliche amministrazioni, istituzioni scolastiche, intermediari e professionisti, cittadini.

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		2016
Convenzione	Ministero della salute/ Unioncamere	accesso dati	01/05/2016
Convenzione	Uniocamere/ 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
Convezione "Protocollo d'intesa per Firenze Digitale: integrazione e promozione dei servizi innovativi rivolti a cittadini e imprese	Comune di Firenze, Regione Toscana, Confservizi Cispel Toscana	Accesso e scambio dati	2016

Convenzione quadro CONSULTA per la consultazione dati anagrafici	Comune di Firenze	Accesso dati	13/07/2017
Accordo e consegna archivio REC	Comune di Firenze	Consegna banca dati	9/11/2018
Protocollo con Prefettura di Firenze per l'accesso delle forze dell'ordine alla banca dati RI	Prefettura di Firenze	Accesso banche dati	11/3/2019
Accordo per accesso banca dati REX	Guardia di Finanza	Accesso banche dati	24/09/2020
Convenzioni Verifiche PA con Infocamere	Enti aderenti	Accesso atti RI	
Accordo informale	Archivi statistici al Comune di Firenze	Consegna archivio RI	Ogni anno consegna archivio RI
Accordo formale	Collaborazione con il Comune di Firenze per i dati sugli ambulanti	Analisi dati e consegna elenchi	Febbraio 2021
Protocollo d'Intesa con il Tribunale di Firenze	Tribunale di Firenze	Scambio dati	2012

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 adottate dalla Camera di Commercio di Firenze, che sono già ad un livello operativo di esecuzione che hanno un impatto nel prossimo triennio 2021-2023.

3.1 Ulteriori Sviluppi per la digitalizzazione del Registro delle Imprese

Individuazione dei titolari effettivi

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

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

Completata la fase di definizione normativa, le Camere di commercio 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.

La Camera di Commercio di Firenze predisporrà una adeguata informazione destinata ai soggetti obbligati al conferimento dei dati.

Probabilmente saranno anche organizzati eventi formativi destinati ai soggetti ammessi alla consultazione dei dati.

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

La Regione Toscana non ha in uso il portale impresainungiorno.it, pertanto, ad oggi, le attività di aggiornamento del fascicolo d'impresa non sono implementate.

Sull'argomento comunque siamo in continuo confronto con i principali Comuni del territorio: Scandicci e Firenze. Nel caso di Scandicci si è anche provveduto ad effettuare incontri formativi con il personale comunale.

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.

La Camera di Commercio di Firenze continuerà l'attività di cancellazione massiva, già avviata nel 2020, anno in cui sono state cancellate 2.400 posizioni. Si procederà inoltre alle cancellazioni delle imprese che non hanno la pec.

3.2 Accessi e comunicazione digitale

Il domicilio digitale attraverso il cassetto digitale

Ogni Camera di Commercio ha in corso attività di diffusione presso gli imprenditori dello strumento del "cassetto digitale dell'imprenditore" con un proprio piano di comunicazione e organizzazione dei contatti.

Il 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.I. Semplificazioni).

La Camera di Commercio di Firenze promuove il cassetto dell'imprenditore allo sportello, aprendolo e facendo formazione, anche sul domicilio digitale delle imprese.

Inoltre, su piano promozionale ha progettato strumenti di comunicazione (porta tessere per smart card con richiamo al cassetto digitale dell'imprenditore) e sul piano pubblicitario è prevista una campagna dedicata ai servizi digitali sui mezzi di comunicazione tradizionali e sui social network. In futuro abbiamo la volontà di prestare assistenza allo sportello per l'aggiornamento della Pec.

Processo di rilascio in remoto delle identità digitali

Il canale di riconoscimento da remoto consente all'imprenditore e a chi ne faccia richiesta 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 della Camera di Commercio di Firenze viene erogato in forma centralizzata da 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:

- 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.

Per tutto il 2021, il servizio è stato assegnato ad InfoCamere, ma la modalità di rilascio in remoto era già attiva dal 2020.

Relativamente alla promozione, sul nostro sito Internet viene evidenziato il servizio on line del rilascio dei dispositivi di firma digitale; sarà inoltre programmata la pubblicità del servizio sui canali di comunicazione tradizionali e sui social media.

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.

La Camera informerà la propria utenza in merito agli strumenti di identità necessari per l'accesso ai servizi.

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

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

A metà febbraio 2021 è stata modificata la home page del sito dell'Ente con l'obiettivo di migliorare anche la visibilità di servizi e strumenti legati al mondo digitale.

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

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

- riconoscimento da remoto per l'ottenimento dell'identità digitale;
- calcolo e pagamento del diritto annuale;
- Digital Assessment e più in generale i servizi PID.

La Camera di Commercio di Firenze valuterà l'iscrizione del proprio Ente direttamente nel sistema IO, finalizzata all'offerta di notifiche sui servizi digitali erogati dalla Camera di Commercio e descrizione dei servizi come pubblicati nel sito istituzionale.

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.

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 syllabo del Dipartimento della Funzione Pubblica, sul livello di base per la totalità del personale del sistema camerale (bacino di utenza potenziale di 7000 persone);
- La formazione sulle competenze digitali sul livello intermedio ed avanzato destinata al personale individuato tra quelli coinvolti nei processi di lavoro a maggior impatto sulla trasformazione digitale (bacino potenziale di utenza di 1500 persone);
- Partecipazione a percorsi di potenziamento delle soft skill per il contatto con le imprese sui servizi digitali con impatto sulla trasformazione digitale (bacino potenziale di utenza di 500 persone);
- Partecipazione a community professionale intranet di crescita della cultura digitale e di laboratori di innovazione dei servizi digitali (bacino di utenza potenziale di 800 persone);
- Ulteriori iniziative di formazione ed aggiornamento promosse dalle singole Camere di commercio.
- DNA digitale: Numerosi colleghi della Camera di Commercio di Firenze hanno seguito il percorso formativo sulle competenze digitali
- Tutti i colleghi interessati si sono formati per il rilascio dei dispositivi di firma digitale con il nuovo certificatore InfoCamere.
- Sono già stati organizzati corsi sul "Kit dei saperi digitali per l'imprenditore", in particolare per coloro che erogano servizi allo sportello.

5 Misura delle iniziative

Si elencano gli indicatori della Camera di Commercio di Firenze per il 2021:

- Cassetto digitale - percentuale delle imprese con apertura del Cassetto rispetto al totale: 24%
- PID - imprese partecipanti a consulenze: n. 300
- PID - imprese che hanno partecipato a iniziative info/formative: n. 1.400
- PID - numero di imprese che hanno ricevuto voucher: n. 200
- PID - seminari/webinar organizzati per le imprese: n. 40
- PID - seminari/webinar organizzati nelle scuole: n. 10
- Identità digitale - CNS rilasciate dalla Camera: n. 5.000
- Identità digitale - riconoscimento remoto - numero di riconoscimenti: n. 500
- Carte tachigrafiche telematiche tramite portale TACI: n. 500
- Registro Imprese – cancellazioni: 2.526 imprese non operative (ditte individuali e società di persone), 580 srl
- Orientamento - studenti coinvolti oltre 2.800 studenti per un totale di 192 seminari e con 19 istituti scolastici coinvolti (orientamenti per fare impresa e al lavoro in collaborazione associazioni e sindacati)
- Certificati d'origine digitali - numero di imprese che utilizzano il certificato in forma digitale o stampa in azienda: 95% del totale
- Pagamenti - numero di servizi che consentono uso PagoPA o pagamento elettronico: 100%