



Sportello virtuale camerale Lombardo

Servizi in rete, prospettive e opportunità
04.06.13

Lo sportello camerale lombardo

Lo sportello virtuale camerale lombardo è il nuovo canale di contatto tra il network delle Camere di commercio lombarde e gli utenti, attraverso il quale sarà possibile erogare i servizi online in un unico ambiente virtuale

Lo sportello camerale lombardo

Loghi e colori delle Camere

The screenshot shows the website for the Camera di Commercio Como. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Aziende Speciali, Società Consortili e Partecipate, Wiki, and YouImpresa. Below this is a search bar and a login section with fields for Email and Password, and buttons for 'REGISTRATI ORA' and 'ACCEDI CON CNS'. A main banner features a large coin and the text 'Cercare Finanziamenti (per la tua impresa) è già una impresa?' with a 'Trovali con un click' button. Below the banner is a 'Scegli il tuo profilo' section with four categories: Imprese, Artigiani, Associazioni e professionisti dell'impresa, and Privati, each with a representative image. To the right, a 'Ho bisogno di:' sidebar lists services like 'Concorso a premio', 'Atti', 'Diritti', 'Listino prezzi', 'Firma Digitale', and 'Bandi'. At the bottom, there are sections for 'STRUMENTI DIGITALI', 'NOTE OPERATIVE', and 'NUMERO VERDE'. The footer contains copyright information for 2012 and the website version .1.5.1, along with the 'powered by Digicamer' logo.

Identificazione informatica

Profilazione utente

Ricerca servizi in base ai bisogni

Art 63.2 del CAD

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Servizi in rete e trasparenza nello sportello virtuale

- **Monitoraggio dello stato delle pratiche**
- **Visibilità dei dati**
- **Interazione con l'utente**

Art 63.3 bis del CAD

A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi [...]

Sportello virtuale camerale

```
graph TD; A[Sportello virtuale camerale] --> B[Servizi telematici]; A --> C[Procedimento amministrativo informatico]
```

Servizi telematici

Procedimento
amministrativo
informatico

Lo sportello virtuale e il procedimento amministrativo informatico



Sportello virtuale lombardo: servizio associato

Caratteristiche dello Sportello virtuale:

- **Conforme** alle norme del **CAD** sia per autenticazione, presentazione istanza, comunicazione con utente, protocollazione e conservazione;
- Collegamento con il **Registro imprese** per facilitare fase di profilazione e aver certezza dei dati dichiarati
- Collegamento con **Anagrafica delle PEC**;
- Integrazione con il **Protocollo informatico** della Camera
- Servizi **dell'Istituto Pagatore Infocamere** per i pagamenti on line (Pos virtuale e Conto cliente dell'Istituto pagatore Infocamere)

Servizi on line 2013:



Sportello virtuale lombardo: servizio associato

Team progetto

- **10 Camere** di Commercio Lombardo coinvolte
- **2 partner** tecnologici (Digicamere e Infocamere)
- **40 referenti camerali** coinvolti tra Comitato sponsor e Comitati Pilota nella fase di analisi e di test dei primi 3 servizi on line (Diritti annuale web, accesso atti e reclami)

Investimento progetto

Start up investimento € 418.00 per verifiche di carattere amministrativo-normativo, progettazione, sviluppo, implementazione Sportello virtuale e integrazione con Registro Imprese.

Investimento sostenuto da Unioncamere Lombardia con il supporto Fondo di Perequazione Unioncamere 2011-2012

Accordi

- Accordo con **Infocamere** per la messa a disposizione di una serie di servizi applicativi di interesse nazionale (quali Istituto di pagamento, firma digitale, protocollo informatico, accesso registro imprese).
- Approfondimenti diritto amministrativo (Avv. Lisi), Agenda digitale Italiana, Certification Authority Aruba, Istituto pagatore Infocamere, Regione Lombardia per CRS.....

Go Live

- Sportello virtuale pronto a **Luglio 2013** con i primi 3 Servizi (Accesso agli atti, Reclami e Diritti web)
- Il Comitato Sponsor stà valutando di mettere on line i servizi a **Settembre 2013** per utilizzare il periodo di luglio e agosto per attività organizzative interne e di promozione sul territorio

Costi di gestione 2014

Si prevede un **costo di gestione pari a € 250.000** di cui € 182.000 per la manutenzione dello Sportello Virtuale e di circa € 70.000 per lo sviluppo dei nuovi servizi.

La distribuzione dei costi sulle CCIAA avviene in base al numero di imprese e al numero di servizi: min 3 servizi (**min 2.500 max 15000**). Da 3 a 10 servizi (**min 5.000 a un max 54.400**)

Centralizzare alcune attività con il supporto di Unioncamere Lombardia:

- Laboratorio per successivi servizi on line (coordinamento verifiche normative, fattibilità, progettazione, sviluppo) con unico contratto di manutenzione evolutiva;
- Centralizzare contratto di manutenzione (hw e sw) dello Sportello con trasparenza dei costi a carico di ogni singola Camera in base al numero delle imprese e ai servizi attivati (0-3 o 3-10).
- Centralizzare contratto di assistenza agli utenti e alle Camere con definizione dei costi a carico di ogni singola Camera in base al "consumo".
- Misurazione dei risultati e gradimento dello Sportello Virtuale (Customer Satisfaction).

