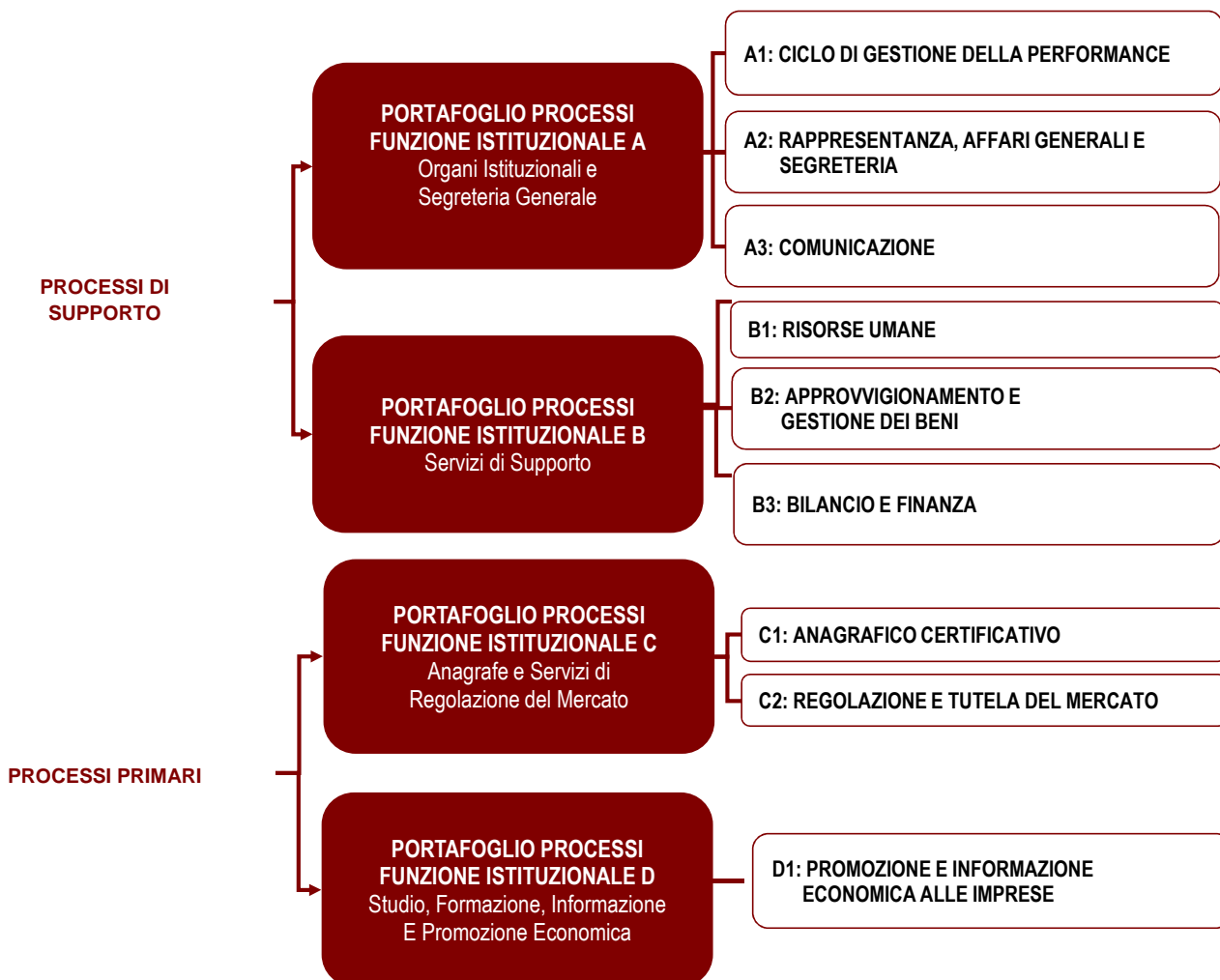


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.1 PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO	A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale	Definizione Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	
			Sistema di misurazione e valutazione della performance	
			Programma Pluriennale	
			Elaborazione Piano delle performance	
			Redazione relazione Previsionale Programmatica (RPP)	
			Predisposizione bilancio preventivo	
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi
				Misurazioni indicatori
				Controllo di Gestione (reportistica a supporto del SG, dei dirigenti, degli Organi)
				Controllo strategico (reportistica)
				Predisposizione e validazione della relazione sulla Performance
				Aggiornamento del preventivo e del budget direzionale
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio	
			A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
				Gestione sistemi qualità, ambiente
				Rinnovo organi
	Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti			
	A2.2 TUTELA LEGALE	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	Gestione dell'OIV
				Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio
				Gestione degli adempimenti previsti dal dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali
				Gestione delle partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali e in house
	A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione	A2.3.1 Gestione documentazione	Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA e nell'esercizio delle funzioni delegate dallo Stato e/o dalle Regioni
				Consulenza legale agli organi e ai dipendenti della Camera di commercio
				Gestione delle problematiche concernenti le rivendicazioni relative al rapporto di lavoro del personale dipendente
Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti vantati dalla CCIAA				
A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Protezione dei dati personali	
			Protocollo informatico documenti	
			Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)	
			Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	
			Conservazione sostitutiva dei documenti	
			Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)	
	A3.1.2 Comunicazione esterna	A3.1.2 Comunicazione esterna	A3.1.2 Comunicazione esterna	Francatura e spedizione
				Gestione biblioteca camerale
				Informazioni agli utenti (URP)
				Realizzazione Indagini di customer satisfaction
				Predisposizione newsletter
				Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi
A3.1.3 Comunicazione interna	A3.1.3 Comunicazione interna	A3.1.3 Comunicazione interna	Notifica ordini/disposizioni/comunicazione di servizio	
			Gestione intranet	
			Publicazioni nell'albo camerale	
			Publicazione house organ	
			Gestione conferenze stampa	
			Predisposizione comunicati stampa	
Rassegna stampa				
Gestione siti web				
3	6	11	43	

Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
B1: RISORSE UMANE	B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE	B1.1.1 Acquisizione risorse umane	Programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberanti
			Predisposizione e aggiornamento Regolamenti
			Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
			Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Attivazione forme di lavoro flessibili/atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
			Procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi, permessi, diritti sindacali, mansioni, profili, ecc.)
			Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti
			Procedimenti disciplinari
		B1.1.3 Trattamento economico del personale	Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori
			Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali
			Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
			Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (ivi comprese le denunce)
Gestione malattie e relativi controlli			
Gestione buoni mensa			
Gestione missioni (rimborso spese di viaggio per dipendenti e per i partecipanti agli organi camerali)			
Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici)			
B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti)		
	Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)		
	Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)		
	Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)		
	Sistemi di valutazione: Performance individuale		
	Sistemi di valutazione: Progressioni orizzontali		
	Definizione fabbisogni formativi (programma formazione)		
	Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)		
	Partecipazione a corsi a pagamento e gratuiti, interni ed esterni, workshop, seminari, convegni, su applicativi informatici; aggiornamento mediante pubblicazioni e web, on the job, ecc.		
	Partecipazione a network camerali		
B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI	B2.1.1 Fornitura beni e servizi	Predisposizione richieste di acquisto
			Gestione acquisti
	Acquisti effettuati con cassa economale		
	Operazioni di collaudo sulle forniture		
	Gestione del magazzino		
	Gestione incarichi e consulenze		
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Gestione Albo fornitori
			Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla CCIAA (compresa l'esecuzione dei contratti)
			Gestione della manutenzione dei beni immobili: interventi di ristrutturazione, restauro, ecc. (compresa l'esecuzione dei contratti)
			Tenuta inventario di beni mobili ed immobili compreso la ricognizione e la predisposizione /aggiornamento delle schede assegnazione dei beni
		B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni
			Gestione degli automezzi
Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza			
Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso			
B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione della rete informatica		
	Gestione centralino		
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	Gestione reception		
	Gestione della concessione in uso delle sale camerali		
B2.2.5 Servizi ausiliari	Gestione logistica convegni ed eventi		
	Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)		
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale	Esazione del diritto annuale
			Predisposizione notifica atti e relativa gestione
		B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
			Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione contabilità	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
			Predisposizione del bilancio di esercizio
			Rilevazione dei dati contabili
		B3.2.1 Gestione liquidità	Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa
			Gestione incassi e reversali
			Gestione fiscale tributaria
Gestione conti correnti bancari			
Gestione conti correnti postali			
Gestione cassa inlerma (ex art. 44 DPR 254/05)			
Gestione cassa (ex art. 42 del DPR 254/05)			
3	5	14	61

PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B
Servizi di Supporto

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO		Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA	
			Archiviazione ottica	
			C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	Verifica di legittimità, di regolarità, del possesso dei requisiti (commercio all'ingrosso; pulizia, disinfezione, derattizzazione e sanificazione; installazione impianti; autoriparazione; facchinaggi; albi e ruoli)
				Controllo a campione delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. nr. 445/2000
			C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio	Iscrizione d'ufficio nel RI (per provvedimento del Giudice del RI o di altre autorità)
			C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Cancellazione d'ufficio nel RI di imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004
			C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)
			C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Deposito bilanci ed elenco soci
			C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Rilascio visure delle imprese iscritte al RI/REA/AA
				Rilascio copie atti societari e documenti
				Rilascio certificazioni relative ad albi, ruoli e qualificazioni
				Rilascio copie bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo
				Elaborazione elenchi di imprese
				Bollatura di libri, registri, formulari
			C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari
				Call center
				Sportello
			C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi
				Seminari informativi
	C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)		
	C1.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	Coordinamento Registro Imprese		
		C1.2.1 Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura ordinaria ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)	
			Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura semplificata ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)	
			Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale dai soggetti che si occupano di attività di raggruppamento, di raccolta e trasporto dei RAEE (Rifiuti Apparecchature Elettriche ed Elettroniche)	
			Rilascio visure e copie atti delle imprese iscritte	
	C1.3 GESTIONE SUAP CAMERALE	C1.3.1 Gestione del SUAP Camerale	Gestione del SUAP Camerale	
C1.4 SERVIZI DIGITALI	C1.4.1 Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale	Rilascio dei dispositivi di firma digitale (CNS, TOKEN USB, rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione)		
		Sottoscrizione contratti Telemaco Pay/contratti Legalmail		
C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO	C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Rilascio delle carte tachigrafiche		
		Rilascio certificati di origine		
		Rilascio carnet ATA		
		Rilascio vidimazione su fatture e visto di legalizzazione firma		
		Rilascio/convalida codice meccanografico		
Rilascio certificato di libera vendita				
C2.1 PROTESTI	C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione	Cancellazione dall'Elenco Protesti (per avvenuto pagamento, per illegittimità o erroneità del protesto, anche a seguito di riabilitazione concessa dal Tribunale)		
		Gestione dell'eventuale contenzioso		
		Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari		
		Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti		
	C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti	Gestione abbonamenti annuali "Elenchi protesti" estratti dal Registro informatico dei Protesti		
		Deposito domande di marchi, nazionali ed internazionali, disegni o modelli, invenzioni e modelli di utilità.		
		Trasmissione all'UIBM delle traduzioni e delle rivendicazioni relative al Brevetto Europeo		
		Gestione seguiti brevettuali (scioglimento di riserve, trascrizioni, annotazioni e istanze varie)		
C2.2 BREVETTI E MARCHI	C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Gestione ricorsi contro i provvedimenti di rigetto delle domande		
		Visure brevetti/marchi/design		
		C2.2.2 Rilascio attestati	Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	
	C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB	Gestione del PIP/PATLIB		
		Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese		

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4		
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI		
PORTAFOLIO PROCESSI: FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni Gestione listini prezzi (es. opere edili) Rilevazione prezzi per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.) Rilascio certificazioni/copie conformi su listini e di visti di congruità su fatture Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio		
			C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		
		C2.4 AMBIENTE	C2.4.1 Gestione adempimenti in materia ambientale	Trasmissione MUD (nelle more della piena entrata a regime del SISTRI quale unico strumento per la registrazione e la tracciabilità dei rifiuti) Rilascio USB sistema Sistri Iscrizione/modifica/cancellazione nel Registro Nazionale dei produttori di pile ed accumulatori Iscrizione Registro Nazionale dei Produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche Trasmissione annuale della dichiarazione composti organici volatili (C.O.V.) al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare Pareri sui depositi di oli minerali e loro derivati	
				C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Verifica prima: nazionale, CE, CEE non MID Verifica periodica: su strumenti metrici nazionali, CE, MID Riconoscimento dei laboratori per effettuare verifiche periodiche, CE e Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici Concessione della conformità metrologica ai fabbricanti di strumenti metrici Tenuta Registri/Elenchi: assegnatori dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici Coordinamento
					C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale Vigilanza su tutti gli strumenti metrici e sui preimballaggi Sorveglianza in relazione alle autorizzazioni concesse (conformità metrologica, CE, laboratori autorizzati all'esecuzione della verifica periodica, Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici, orafi)
				C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni C2.6.2 Gestione Arbitri
		C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO	C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti Vigilanza sulla conformità alla disciplina di settore per i seguenti ambiti: Prodotti Elettrici; Giocattoli; Dispositivi di protezione individuale di prima categoria; Prodotti generici per quanto previsto dal codice del consumo; Etichettatura delle calzature; Etichettatura dei prodotti tessili; Etichettatura energetica degli elettrodomestici; Emissione CO2 e consumo carburante delle auto nuove		
			C2.7.2 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (vitivinicolo, oli, ecc.) Gestione organismo di controllo		
			C2.7.3 Regolamentazione del mercato Pubblicazione raccolta usi e consuetudini Predisposizione e promozione di contratti tipo Predisposizione e promozione codici di autodisciplina/di comportamento		
			C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie Verifica clausole vessatorie nei contratti Emissione pareri su clausole inique nei contratti		
			C2.7.5 Manifestazioni a premio Concorsi a premi (presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica) Operazioni a premi (presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica)		
		C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81	C2.8.1 Sanzioni amministrative ex L. 681/81 C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni Predisposizione dei ruoli	
				Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di sgravio	

Processi primari

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
		MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	Azioni	
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO	D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Studi sui principali fenomeni economici	Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economica livello provinciale	
				Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio	Rilevazioni statistiche per altri committenti	
				Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche	
			D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	D1.1.3 Pubblicazioni	Organizzazione di attività formativa e per le abilitazioni necessarie per l'esercizio di attività professionali (es. corsi per agenti e rappresentanti, corsi per agenti di affari in mediazione, ecc.)	Attivazione di programmi di formazione specifici (compresi seminari, convegni per implementare la cultura di impresa)
					Formazione e ricerca in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)	Formazione e ricerca in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)
					Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)	Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)
			D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, iniziative per la generazione di nuove imprese)	Sviluppo imprenditoria femminile, giovanile, per stranieri, ecc.(compreso la partecipazione a comitati e tavoli)
					Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)	Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)
				D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Sostegno alla progettualità
		Sostegno al Trasferimento Tecnologico				Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE		D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing)	Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>
					Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi
				D1.3.3 Internazionalizzazione	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi
		Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese				Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale
		Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale	Promozione aree a potenziali investitori e assistenza all'insediamento imprenditoriale			
		D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera	Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali	
				Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera	Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali	