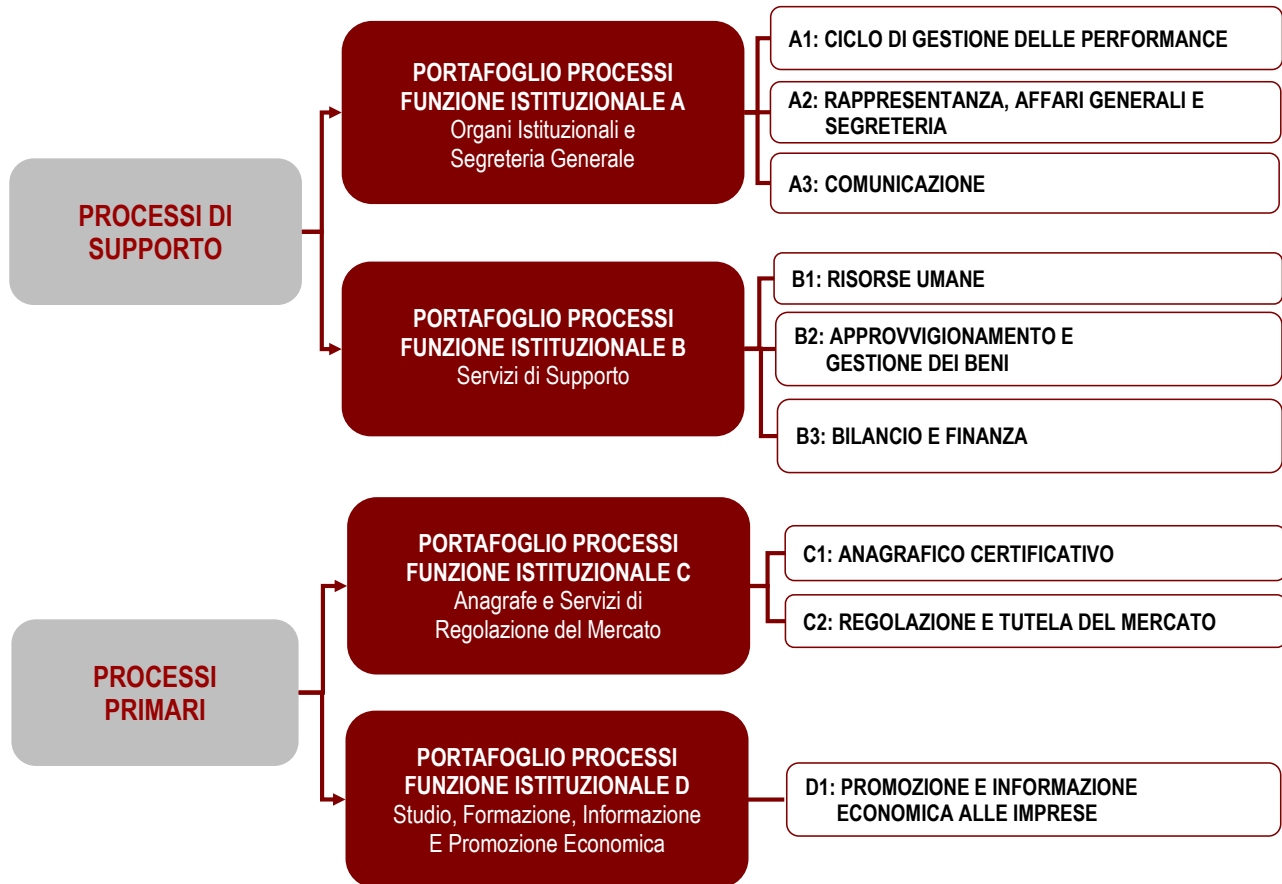


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



Processi di supporto

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A Istituzionali e Segreteria Generale	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)
			A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Predisposizione bilancio preventivo
				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)
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Predisposizione e validazione della relazione sulla Performance	
			Aggiornamento del preventivo e del budget direzionale	
			Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio	
			Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi	
			Gestione sistemi qualità, ambiente	
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	Rinnovo organi	
			Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti	
			Gestione dell'OIV	
	A2.2 TUTELA LEGALE	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	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
				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

Processi di supporto

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
		MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
PORTAFOGLIO Organ	A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE			A2.3.1 Gestione documentazione	Protocollazione informatica documenti	
					Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)	
					Affrancatura e spedizione	
				A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	Gestione biblioteca camerale	
					Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)	
					Conservazione sostitutiva dei documenti	
	A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE			A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Publicazioni nell'albo camerale
						Publicazione house organ
						Gestione conferenze stampa
						Predisposizione comunicati stampa
						Rassegna stampa
Gestione siti web						
A3.1.2 Comunicazione esterna					Informazioni agli utenti (URP)	
					Realizzazione Indagini di customer satisfaction	
					Predisposizione newsletter	
A3.1.3. Comunicazione interna	Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi					
	Notifica ordini/disposizioni/comunicazione di servizio					
	Gestione intranet					
	3	6	11	43		

Processi di supporto

LIV 1		LIV 2		LIV 3		LIV 4				
MACRO-PROCESSI		PROCESSI		SOTTO-PROCESSI		AZIONI				
INIZIONE ISTITUZIONALE B Supporto	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			
				Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)	B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	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	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)	B1.1.3 Trattamento economico del personale	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 camerati)		Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici)		Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerati 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)	B1.1.4 Sviluppo risorse umane		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 camerati	Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)				

Processi di supporto

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
		MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
PORTAFOLGIO PROCESSI FUNZIONI B	Servizi di S	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
					Gestione Albo fornitori
			B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	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
		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			
		Gestione della rete informatica			
B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione centralino			
		Gestione reception			
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	B2.2.5 Servizi ausiliari	Gestione della concessione in uso delle sale camerali			
		Gestione logistica convegni ed eventi			
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		
			Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa		
			Gestione incassi e reversali		
			Gestione fiscale tributaria		
B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	Gestione conti correnti bancari			
		Gestione conti correnti postali			
		Gestione cassa interna (ex art. 44 DPR 254/05)			
		Gestione cassa (ex art. 42 del DPR 254/05)			
		3	5	14	61

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	C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)	C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA Archiviazione ottica 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
			C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Elaborazione elenchi di imprese
		Bollatura di libri, registri, formulari		
		Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari		
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Call center	
			Sportello	
		C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese	Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi	
			Seminari informativi	
		C1.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	C1.2.1 Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)
Coordinamento Registro Imprese	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 Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)				
Rilascio visure e copie atti delle imprese iscritte				

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
	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
		C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Rilascio delle carte tachigrafiche
	C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO	C1.5.1 Certificazioni per l'estero	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
		C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti	Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti Gestione abbonamenti annuali "Elenchi protesti" estratti dal Registro informatico dei Protesti
	C2.2 BREVETTI E MARCHI	C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	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)
			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	
	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	

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	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	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 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	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)	
			C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Gestione Mediazioni
				Gestione Conciliazioni
				Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori
			C2.6.2 Gestione Arbitrati	Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori
Gestione Arbitrati				
Nomina arbitro unico				
				Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
	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	Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni
		C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	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
			D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
			D1.1.3 Pubblicazioni	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
		D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	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)
			D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	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)
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	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.)
				D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico
			D1.3.3 Internazionalizzazione	Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing) Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>
				D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità
			D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale Promozione aree a potenziali investitori e assistenza all'insediamento imprenditoriale Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali