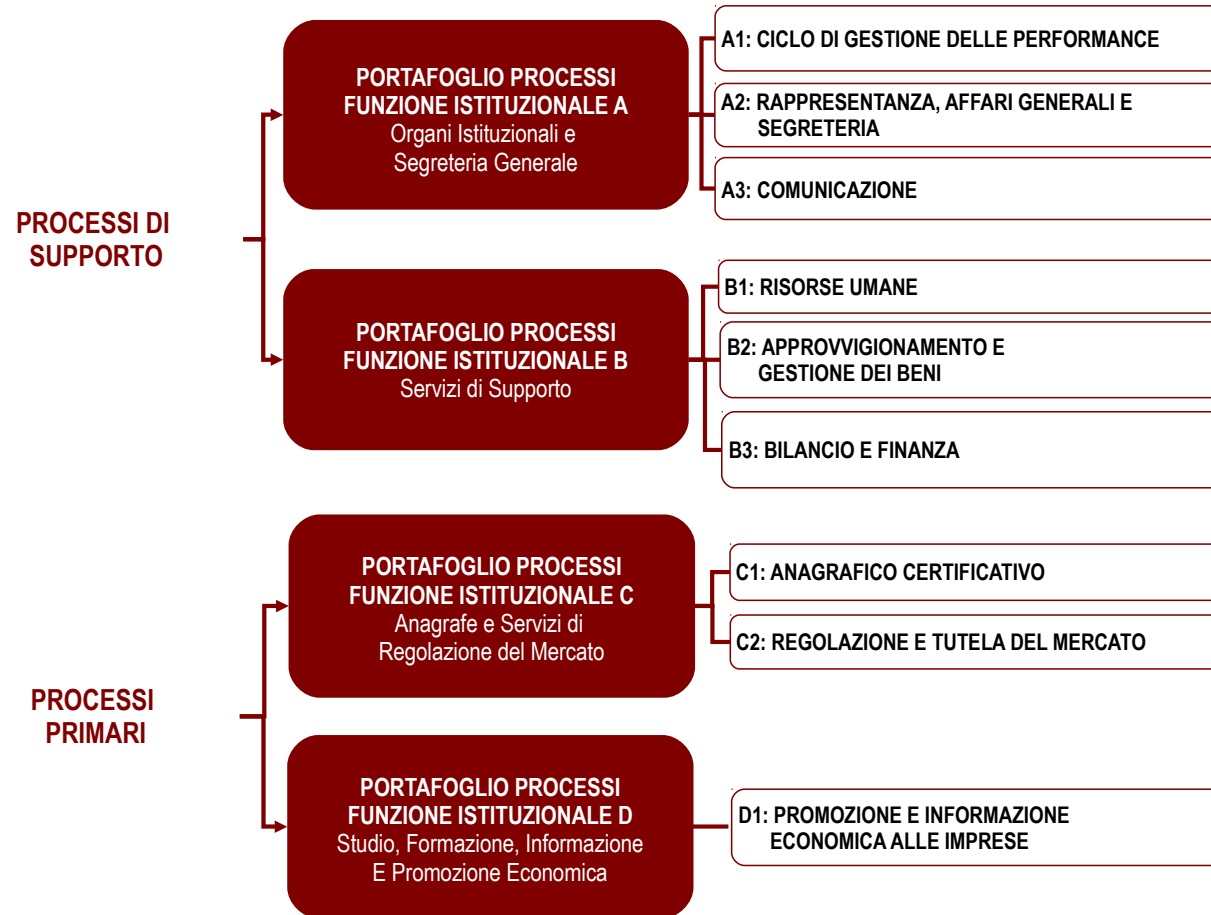


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A Organi 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	
			A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	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
	Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio			
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	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
				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
A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche		Gestione delle partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali e in house		
A2.2 TUTELA LEGALE		A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	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	
A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE		A2.3.1 Gestione documentazione	Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti vantati dalla CCIAA	
	Protocollo informatico 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	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	

Processi di supporto

MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Pubblicazioni nell'albo camerale
			Pubblicazione 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
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B Servizi di 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 esuberi
				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
			B1.1.3 Trattamento economico del personale	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)
				Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e altri soggetti
				Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)
			B1.1.4 Sviluppo risorse umane	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				
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
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B Servizi di Supporto	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
				B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software
	Gestione della rete informatica			
	B2.2.3 Gestione centralino e reception			Gestione centralino
				Gestione reception
	B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi			Gestione della concessione in uso delle sale camerale
		Gestione logistica convegni ed eventi		
	B2.2.5 Servizi ausiliari	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	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				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
PORTAFOGLIO 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
				Elaborazione elenchi di imprese
				Bollatura di libri, registri, formulari
				Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari
			C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Call center
				Sportello
				Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi Seminari informativi
			C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)
			C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese	Coordinamento Registro Imprese

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	C1.2 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 Apparecchiture 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	
		C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	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					

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	C2.3 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
		C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Pareri sui depositi di oli minerali e loro derivati
				Verificazione prima: nazionale, CE, CEE non MID
				Verificazione 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: assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici			
	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Coordinamento	
			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)	
			Gestione Mediazioni Gestione Conciliazioni Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori	
	C2.6.2 Gestione Arbitrati	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
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	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 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	
5	13	33	88	

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 economici a 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	D1.3.1.1	Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, iniziative per la generazione di nuove imprese)
				D1.3.1.2	Sviluppo imprenditoria femminile, giovanile, per stranieri, ecc.(compreso la partecipazione a comitati e tavoli)
				D1.3.1.3	Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)
			D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Sostegno alla progettualità Sostegno al Trasferimento Tecnologico	
			D1.3.3 Internazionalizzazione	D1.3.3.1	Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione
		D1.3.3.2		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	D1.3.4.1	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi	
			D1.3.4.2	Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese	
		D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	D1.3.5.1	Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale	
			D1.3.5.2	Promozione aree a potenziali investitori e assistenza all'insediamento imprenditoriale	
D1.3.5.3	Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali				
	1	3	10	24	