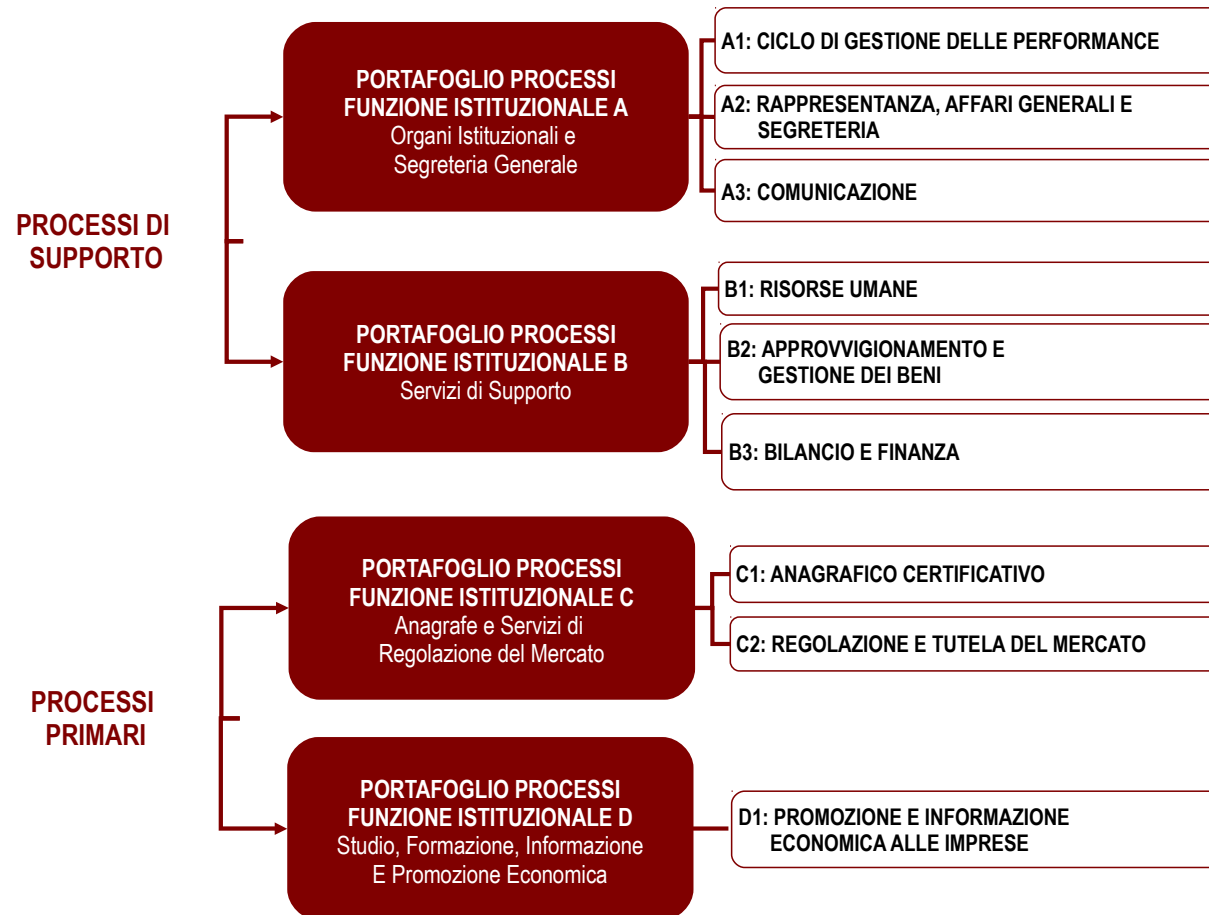


## L'articolazione dei processi delle Camere di commercio





# Processi di supporto

|  | LIV 1  | LIV 2   | LIV 3  | LIV 4  |
|--|--|---|--|--|
|  | MACRO-PROCESSI   | PROCESSI  | SOTTO-PROCESSI   | AZIONI   |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A</b><br>Organi Istituzionali e Segreteria Generale | <b>A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</b>   | <b>A1.1 PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO</b>  | <b>A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale</b>  | Definizione Programma triennale per l'anticorruzione, la trasparenza e l'integrità             |
|  |  |   |  | Sistema di misurazione e valutazione della performance   |
|  |  |   |  | Programma Pluriennale  |
|  |  |   |  | Elaborazione Piano delle performance   |
|  |  |   |  | Redazione relazione Previsionale Programmatica (RPP)   |
|  |  |   | <b>A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione</b>   | 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)  |
|  | <b>A1.2 SISTEMI DI GESTIONE</b>  | <b>A1.2.1 Sistemi di Gestione</b>   | 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   |  |
|  | <b>A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA</b>                                | <b>A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI</b>  | <b>A2.1.1 Supporto organi istituzionali</b>  | Gestione sistemi qualità, ambiente   |
|  |  |   |  | 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 |
|  |  | <b>A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche</b>   | 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                        |  |   |  |  |
| <b>A2.2 TUTELA LEGALE</b>  |  | <b>A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale</b>  | 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 |   |  |  |
| <b>A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE</b>  | <b>A2.3.1 Gestione documentazione</b>  | Protezione dei dati personali   |  |  |
|  |  | Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata) |  |  |
|  |  | Affrancatura e spedizione   |  |  |
|  |  | Gestione biblioteca camerale  |  |  |
|  |  | Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)                            |  |  |
| <b>A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva</b>                                     | Conservazione sostitutiva dei documenti  |   |  |  |

## Processi di supporto

| MACRO-PROCESSI           | PROCESSI                  | SOTTO-PROCESSI                            | AZIONI   |           |           |
|--------------------------|---------------------------|---|--|-----------|-----------|
| <b>A3: COMUNICAZIONE</b> | <b>A3.1 COMUNICAZIONE</b> | <b>A3.1.1 Comunicazione istituzionale</b> | Pubblicazioni nell'albo camerale                                 |           |           |
|                          |                           |   | Pubblicazione house organ  |           |           |
|                          |                           |   | Gestione conferenze stampa                                       |           |           |
|                          |                           |   | Predisposizione comunicati stampa                                |           |           |
|                          |                           |   | Rassegna stampa  |           |           |
|                          |                           |   | Gestione siti web  |           |           |
|                          |                           | <b>A3.1.2 Comunicazione esterna</b>       | Informazioni agli utenti (URP)                                   |           |           |
|                          |                           |   | Realizzazione Indagini di customer satisfaction                  |           |           |
|                          |                           |   | Predisposizione newsletter                                       |           |           |
|                          |                           |   | Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi |           |           |
|                          |                           | <b>A3.1.3. Comunicazione interna</b>      | Notifica ordini/disposizioni/comunicazione di servizio           |           |           |
|                          |                           |   | Gestione intranet  |           |           |
|                          |                           | <b>3</b>                                  | <b>6</b>   | <b>11</b> | <b>43</b> |

## Processi di supporto

| LIV 1   | LIV 2   | LIV 3   | LIV 4  |   |
|---|---|---|--|---|
| MACRO-PROCESSI  | PROCESSI  | SOTTO-PROCESSI                                    | AZIONI   |   |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B</b><br>Servizi di Supporto | <b>B1: RISORSE UMANE</b>  | <b>B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE</b> | <b>B1.1.1</b> <i>Acquisizione risorse umane</i>          | 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)   |
|   |   |   | <b>B1.1.2</b> <i>Trattamento giuridico del personale</i> | 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 )  |
|   |   |   | <b>B1.1.3</b> <i>Trattamento economico del personale</i> | 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)  |
|   |   |   |  | Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)  |
|   |   |   |  | Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)   |
| <b>B1.1.4</b> <i>Sviluppo risorse umane</i>                                 | 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   |  |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B</b><br>Servizi di Supporto | <b>B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI</b>             | <b>B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI</b>                          | 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  |  |
|   |   | <b>B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA</b> | <b>B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario</b> | 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 |
|   |   |   | <b>B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software</b>                                      | Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni  |
|   |   |   |  | Gestione degli automezzi   |
|   |   |   | <b>B2.2.3 Gestione centralino e reception</b>  | Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza   |
|   |   |   |  | Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso   |
|   | <b>B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi</b> | Gestione della rete informatica                               |  |  |
|   |   | Gestione centralino   |  |  |
|   | <b>B2.2.5 Servizi ausiliari</b>                               | Gestione reception  |  |  |
|   |   | Gestione della concessione in uso delle sale camerale         |  |  |
|   | <b>B3: BILANCIO E FINANZA</b>                                 | <b>B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE</b>                          | <b>B3.1.1 Gestione diritto annuale</b>   | Esazione del diritto annuale   |
|   |   |   |  | Predisposizione notifica atti e relativa gestione  |
| <b>B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale</b>                 |   |   | Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio                   |  |
|   |   |   | Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo   |  |
| <b>B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ</b>                                |   | <b>B3.2.1 Gestione contabilità</b>                            | Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria  |  |
|   |   |   | Predisposizione del bilancio di esercizio  |  |
|   |   |   | Rilevazione dei dati contabili   |  |
|   |   | <b>B3.2.1 Gestione liquidità</b>                              | Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa  |  |
|   |   |   | Gestione incassi e reversali   |  |
|   |   |   | Gestione fiscale tributaria  |  |
|   | 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  |  |  |   |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b><br>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato | <b>C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO</b> | <b>C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)</b> | <b>C1.1.1</b> 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) |  |  |   |
|   |                                     |  |  |   |  | <b>C1.1.6</b> Attività di sportello (front office) | 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 |
|   |                                     |  |  |   | <b>C1.1.2</b> Iscrizioni d'ufficio                                 |  | Iscrizione d'ufficio nel RI (per provvedimento del Giudice del RI o di altre autorità)  |
|   |                                     |  |  |   | <b>C1.1.3</b> Cancellazioni d'ufficio                              |  | Cancellazione d'ufficio nel RI di imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004   |
|   |                                     |  |  |   | <b>C1.1.4</b> Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) |  | Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)  |
|   |                                     |  |  |   | <b>C1.1.5</b> Deposito bilanci ed elenco soci                      |  | Deposito bilanci ed elenco soci   |
|   |                                     |  |  |   |  |  | 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                          |   |  |  |   |
|   |                                     | <b>C1.1.7</b> Call center e sportelli per l'informazione all'utenza                                      | Call center  |   |  |  |   |
|   |                                     |  | Sportello  |   |  |  |   |
|   |                                     | <b>C1.1.8</b> Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli                              | Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi  |   |  |  |   |
|   |                                     |  | Seminari informativi   |   |  |  |   |
|   |                                     | <b>C1.1.8</b> 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.) |   |  |  |   |
|   |                                     | <b>C1.1.9</b> Coordinamento Registro Imprese   | Coordinamento Registro Imprese   |   |  |  |   |

# Processi primari

|   | LIV 1   | LIV 2   | LIV 3   | LIV 4  |
|---|---|---|---|--|
|   | MACRO-PROCESSI  | PROCESSI  | SOTTO-PROCESSI  | AZIONI   |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b><br>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato | <b>C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO</b>   | <b>C1.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI (solo per le CCIAA capoluogo di regione)</b> | <b>C1.2.1 Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)</b> | 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  |
|   |   |   |   |  |
|   |   | <b>C1.3 GESTIONE SUAP CAMERALE</b>  | <b>C1.3.1 Gestione del SUAP Camerale</b>  | Gestione del SUAP Camerale   |
|   |   | <b>C1.4 SERVIZI DIGITALI</b>  | <b>C1.4.1 Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale</b>                      | Rilascio dei dispositivi di firma digitale (CNS, TOKEN USB, rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione)   |
|   |   |   |   | Sottoscrizione contratti Telemaco Pay/contratti Legalmail  |
|   |   | <b>C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche</b>                           | Rilascio delle carte tachigrafiche  |  |
|   |   |   |   |  |
|   |   | <b>C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO</b>   | <b>C1.5.1 Certificazioni per l'estero</b>   | 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   |
|   | <b>C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b>   | <b>C2.1 PROTESTI</b>  | <b>C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione</b>                                       | 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  |
|   |   |   | <b>C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti</b>  | Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari  |
|   |   |   |   | Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti   |
|   |   | <b>C2.2 BREVETTI E MARCHI</b>   | <b>C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti</b>                            | 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   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |  |
| <b>C2.2.2 Rilascio attestati</b>  | Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi |   |   |  |
| <b>C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB</b>   | 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   |  |  |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b><br>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato | <b>C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b>                        | <b>C2.3 PREZZI E BORSA MERCI</b>                                | 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  |  |
|   |  | <b>C2.4 AMBIENTE</b>  | <b>C2.4.1 Gestione adempimenti in materia ambientale</b>                           |  | 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  |
|   |  | <b>C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE</b>           | <b>C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale</b>                             |  | 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 |  |
|   |  |   |  | Coordinamento  |  |
|   |  |   | <b>C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale</b> |  | 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) |
|   |  | <b>C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA</b>                      | <b>C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni</b>                                  |  | Gestione Mediazioni  |
|   | Gestione Conciliazioni   |   |  |  |  |
|   | Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori    |   |  |  |  |
|   | Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori |   |  |  |  |
| <b>C2.6.2 Gestione Arbitrati</b>  |  |   | 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   |  |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b><br>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato | <b>C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b> | <b>C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO</b>             | <b>C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti</b>  | 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 |  |
|   |   |  | <b>C2.7.2 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo</b> | Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (vitivinicolo, oli, ecc.)<br>Gestione organismo di controllo   |  |
|   |   |  | <b>C2.7.3 Regolamentazione del mercato</b>   | Pubblicazione raccolta usi e consuetudini  |  |
|   |   |  |  | Predisposizione e promozione di contratti tipo   |  |
|   |   |  |  | Predisposizione e promozione codici di autodisciplina/di comportamento   |  |
|   |   |  | <b>C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie</b>  | Verifica clausole vessatorie nei contratti<br>Emissione pareri su clausole inique nei contratti  |  |
|   |   |  | <b>C2.7.5 Manifestazioni a premio</b>  | 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)  |  |
|   |   |  | <b>C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81</b>   | <b>C2.8.1 Sanzioni amministrative ex L. 681/81</b>   | Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni |
|   |   |  |  |  | Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni        |
|   |   | <b>C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative</b> |  | Predisposizione dei ruoli<br>Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative<br>Gestione istanze di sgravio  |  |
|   |   | 5  | 13   | 33   | 88   |

## Processi primari

|   | LIV 1   | LIV 2  | LIV 3  | LIV 4   |  |    |
|---|---|--|--|---|--|----|
|   | MACRO-PROCESSI  | PROCESSI   | SOTTO-PROCESSI   | Azioni  |  |    |
| <b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE D</b><br>Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica | <b>D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE</b> | <b>D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO</b>  | <b>D1.1.1</b> Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche  | Studi sui principali fenomeni economici<br>Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economici a livello provinciale<br>Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio |  |    |
|   |   |  | <b>D1.1.2</b> Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati   | Rilevazioni statistiche per altri committenti<br>Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)  |  |    |
|   |   |  | <b>D1.1.3</b> Pubblicazioni  | Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche   |  |    |
|   |   |  | <b>D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO</b>   | <b>D1.2.1</b> 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.)<br>Attivazione di programmi di formazione specifici (compresi seminari, convegni per implementare la cultura di impresa) |    |
|   |   |  |  | <b>D1.2.2</b> Alternanza Scuola- lavoro   | Formazione e ricerca in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)<br>Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)   |    |
|   |   |  | <b>D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE</b>  | <b>D1.3.1</b> 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.)                         |  |   |  |    |
|   |   | <b>D1.3.2</b> Innovazione e Trasferimento Tecnologico  |  | Sostegno alla progettualità   |  |    |
|   |   |  |  | Sostegno al Trasferimento Tecnologico   |  |    |
|   |   | <b>D1.3.3</b> Internazionalizzazione   |  | Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione   |  |    |
|   |   |  |  | Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing)<br>Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>  |  |    |
|   |   | <b>D1.3.4</b> Accesso al credito e sostegno alla liquidità   |  | Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi  |  |    |
|   |   |  |  | Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese   |  |    |
|   |   | <b>D1.3.5</b> 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<br>Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali |   |  |    |
|   |   |  | 1  | 3   | 10   | 24 |