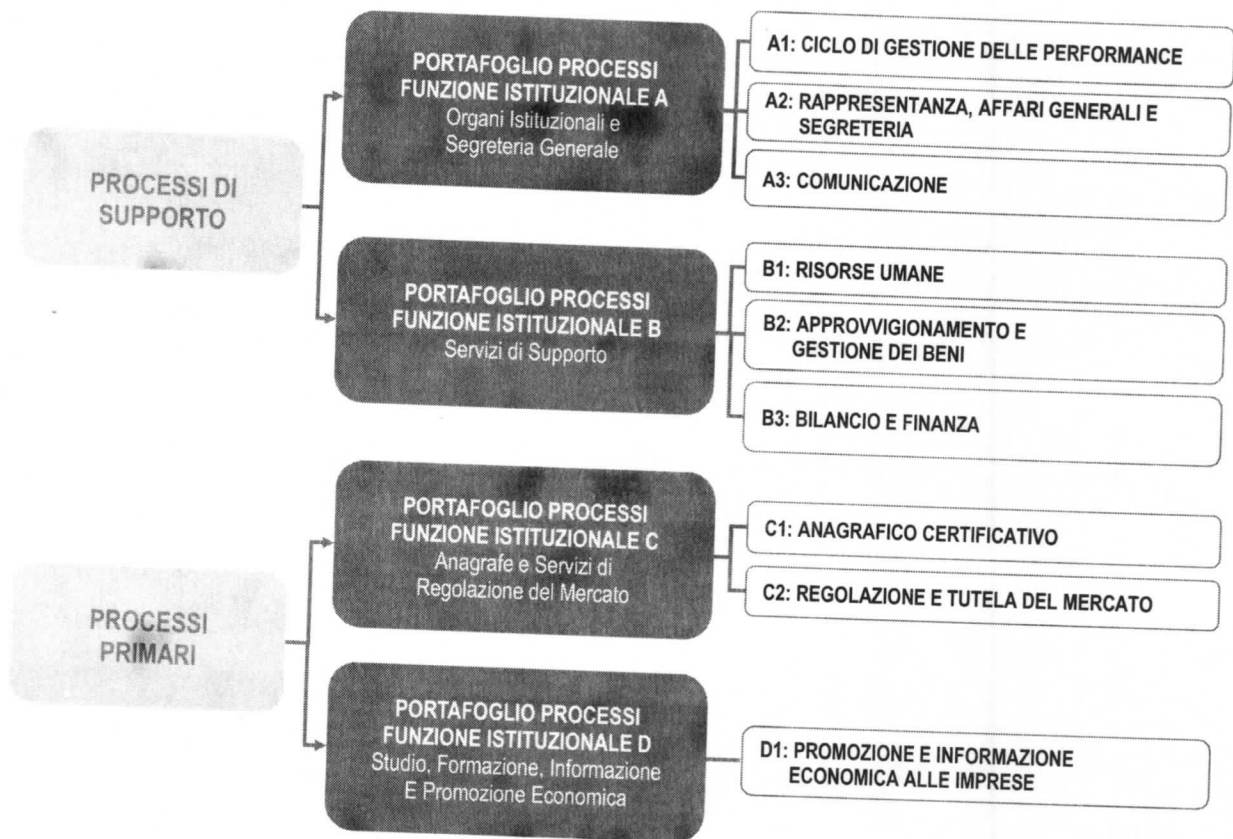


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



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 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 Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	
		A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	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 Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA		A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	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
		A2.2 TUTELA LEGALE	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
A3: COMUNICAZIONE	A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione	Protocollo informatica documenti
			Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)
			Affrancatura e spedizione
			Gestione biblioteca camerale
	A3.1 COMUNICAZIONE	A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)
			Conservazione sostitutiva dei documenti
		A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Pubblicazioni nell'albo camerale
			Pubblicazione house organ
			Gestione conferenze stampa
			Predisposizione comunicati stampa
		A3.1.2 Comunicazione esterna	Rassegna stampa
Gestione siti web			
Informazioni agli utenti (URP)			
Realizzazione Indagini di customer satisfaction			
A3.1.3 Comunicazione interna	Predisposizione newsletter		
	Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi		
3	6	11	43
			Gestione intranet

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 esuber 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) 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) 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 Camerali e altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti) Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni) Gestione pensionistica (ivi comprese riconquazioni, 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 camerati Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	
		B1.1.3 Trattamento economico del personale	
		B1.1.4 Sviluppo risorse umane	

Processi di supporto

PORTAFOGLIO PROCESSI FL Servizi di S			
LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
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
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Acquisti effettuati con cassa economica
			Operazioni di collaudo sulle forniture
			Gestione del magazzino
			Gestione incarichi e consulenze
			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
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale	Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni
			Gestione degli automezzi
			Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza
			Gestione della rete informatica
			Gestione centralino
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione liquidità	Gestione reception
			Gestione della concessione in uso delle sale camerali
			Gestione logistica convegni ed eventi
			Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
			Esazione del diritto annuale
	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale	Predisposizione notifica atti e relativa gestione
			Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
			Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
			Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
			Predisposizione del bilancio di esercizio
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione liquidità	Rilevazione dei dati contabili
			Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa
			Gestione incassi e reversali
			Gestione fiscale tributaria
			Gestione conti correnti bancari
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione liquidità	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	
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)		
				C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio	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		
				C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Iscrizione d'ufficio nel RI (per provvedimento del Giudice del RI o di altre autorità)		
				C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Cancellazione d'ufficio nel RI di imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004		
				C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)		
					Deposito bilanci ed elenco soci		
					Rilascio visure delle imprese iscritte al RI/REA/AA		
					Rilascio copie atti societari e documenti		
				C1.1.6 Attività di sportello (front office)	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		
					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		
					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 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)
		C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Sottoscrizione contratti Telemaco Pay/contratti Legalmail
			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)
		C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti	Gestione dell'eventuale contenzioso 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 Gestione listini prezzi (es. opere edili)
	C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	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
PORTAFOLIO 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 Sisri
	C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Iscrizione/modifica/cancellazione nel Registro Nazionale dei produttori di pile ed accumulatori
			Iscrizione Registro Nazionale dei Produttori di apparecchiature elettroniche 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
			Verificazione prima: nazionale, CE, CEE non MID
			Verificazione periodica: su strumenti metrici nazionali, CE, MID
	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	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)
	C2.6.2 Gestione Arbitrali		Gestione Mediazioni
			Gestione Conciliazioni
			Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori
			Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori
			Gestione Arbitrali
			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.)
		C2.7.3 Regolamentazione del mercato	Gestione organismo di controllo
		C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie	Pubblicazione raccolta usi e consuetudini
			Predisposizione e promozione di contratti tipo
	C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81		Predisposizione e promozione codici di autodisciplina di comportamento
			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)
		C2.8.1 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
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
		D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati		Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economica livello provinciale
		D1.1.3 Pubblicazioni		Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio
	D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno		Rilevazioni statistiche per altri committenti
				Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
				Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo		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)
	D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	D1.3.2.1 Alternanza Scuola-lavoro		Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)
				Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, iniziative per la generazione di nuove imprese)
				Sviluppo imprenditoriale femminile, giovanile, per stranieri, ecc. (compreso la partecipazione a comitati e tavoli)
	D1.3.3 Internazionalizzazione			Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)
				Sostegno alla progettualità
				Sostegno al Trasferimento Tecnologico
	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità			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 incoming
	D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)			Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi
				Iniziativa in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese
				Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale
	D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)			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