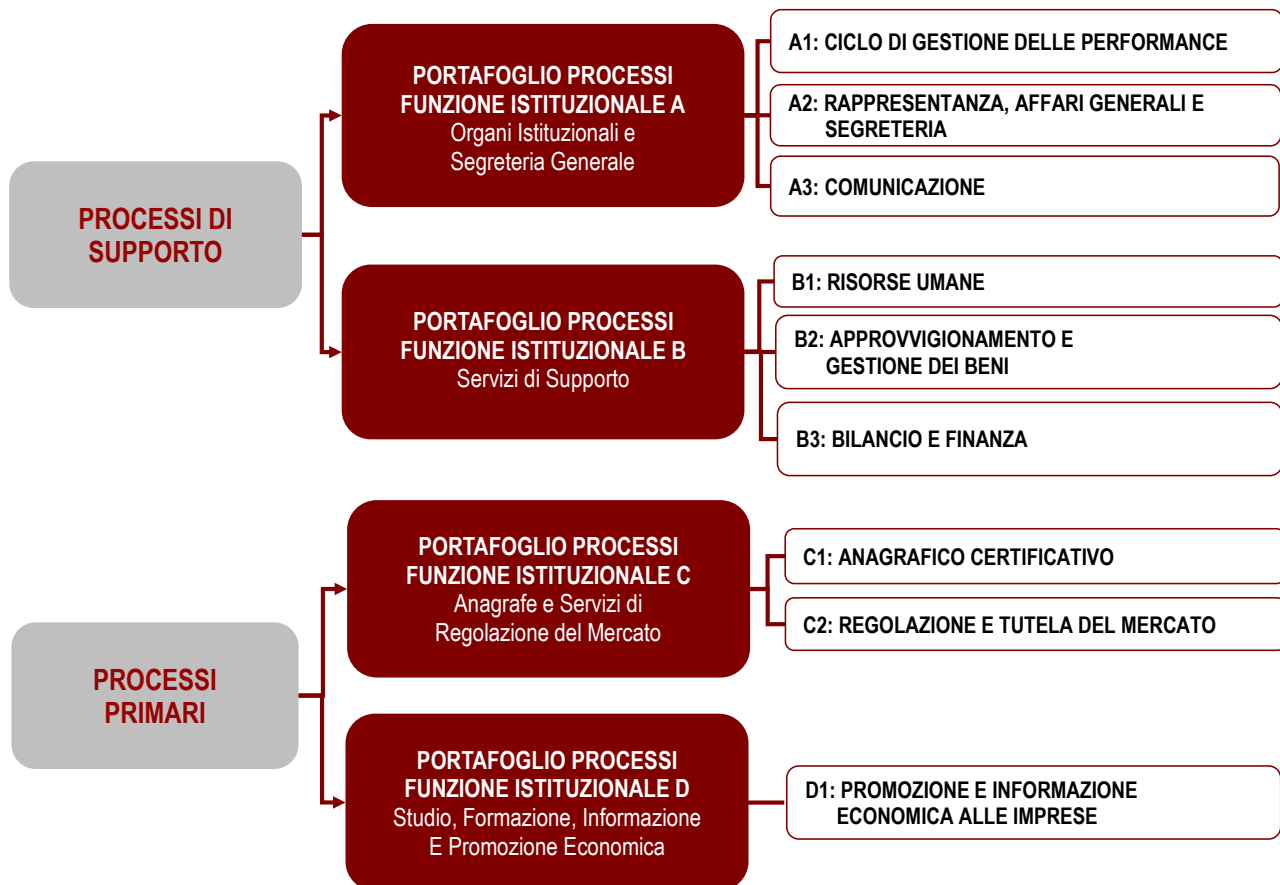


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



Processi di supporto

					LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
					MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A i 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)				
				Predisposizione bilancio preventivo				
				Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi				
				Misurazioni indicatori				
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	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					
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio					
			Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi					
			Gestione sistemi qualità, ambiente					
			Rinnovo organi					
	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	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				
				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	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza 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
PORTAFOGLIO Organ		A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione	Protocollo informatico documenti	
				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)	
				Conservazione sostitutiva dei documenti	
	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	
FUNZIONE 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 titocinanti)						
			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 (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 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
PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE 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	
				Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso	
	B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione della rete informatica		
			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	
			B3.2.1 Gestione liquidità	Gestione incassi e reversali	
				Gestione fiscale tributaria	
				Gestione conti correnti bancari	
				Gestione conti correnti postali	
	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
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli		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
	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)		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) 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	
C2.2 BREVETTI E MARCHI		C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Gestione abbonamenti annuali "Elenchi protesti" estratti dal Registro informatico dei Protesti	
			Deposito domande di marchi, nazionali ed internazionali, disegni o modelli, invenzioni e modelli di utilità.	
			Trasmissione all'UIBM delle traduzioni e delle rivendicazioni relative al Brevetto Europeo	
			Gestione seguiti brevettuali (scioglimento di riserve, trascrizioni, annotazioni e istanze varie)	
			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	
C2.3 PREZZI E BORSA MERCI		C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese	
			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	
		C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio	
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	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					
					C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Vigilanza su tutti gli strumenti metrici e sui preimballaggi Sorveglianza in relazione alle autorizzazioni concesse (conformità metrologica, CE, laboratori autorizzati all'esecuzione della verifica periodica, Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici, orafi)			
							C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	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
	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	Sostegno alla progettualità				
				Sostegno al 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 incoming				
			D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi				
				Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese				
			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				