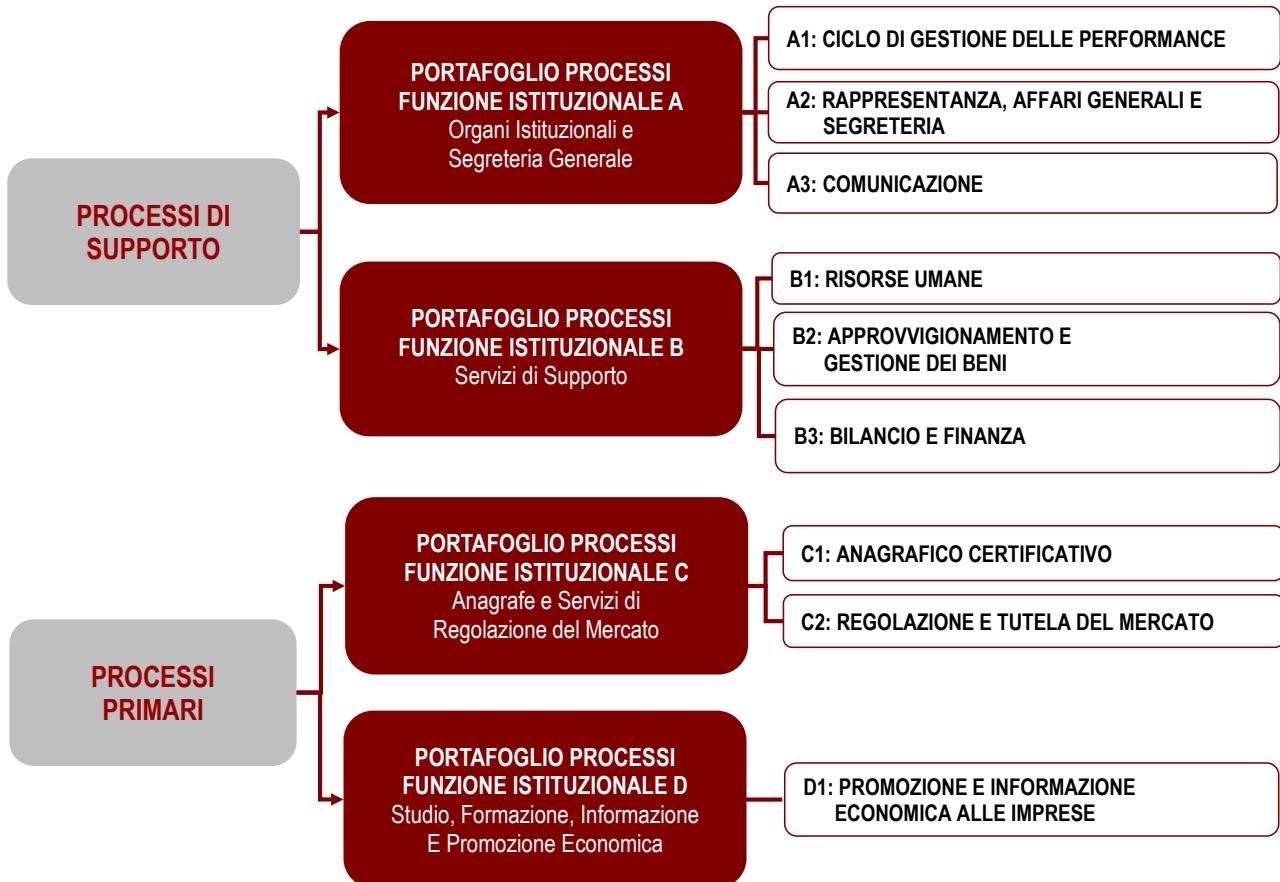


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



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	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
	A1.2 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	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
		A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	Gestione delle partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali e in house
		A2.2 TUTELA 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
			Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti vantati dalla CCIAA

Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
PORTAFOGLIO Organ	A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione	Protocollazione informatica documenti	
			Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)	
			Affrancatura e spedizione	
		A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	Gestione biblioteca camerale	
			Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)	
	A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	Conservazione sostitutiva dei documenti	
			Pubblicazioni nell'albo camerale	
			Pubblicazione house organ	
			Gestione conferenze stampa	
			Predisposizione comunicati stampa	
	A3.1.1 Comunicazione istituzionale	A3.1.2 Comunicazione esterna	Rassegna stampa	
			Gestione siti web	
			Informazioni agli utenti (URP)	
	A3.1.3. Comunicazione interna		Realizzazione Indagini di customer satisfaction	
			Predisposizione newsletter	
			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
B1: RISORSE UMANE	B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE	B1.1.1 Acquisizione risorse umane B1.1.2 Trattamento giuridico del personale B1.1.3 Trattamento economico del personale B1.1.4 Sviluppo risorse umane	<p>Programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberi <u>Predisposizione e aggiornamento Regolamenti</u> <u>Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne</u> <u>Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa</u> <u>Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)</u></p> <p>Procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi, permessi, diritti sindacali, mansioni, profili, ecc.) <u>Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti</u> <u>Procedimenti disciplinari</u> <u>Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori</u> <u>Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali</u> <u>Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)</u></p> <p>Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (ivi comprese le denunce) <u>Gestione malattie e relativi controlli</u> <u>Gestione buoni mensa</u> <u>Gestione missioni (rimborso spese di viaggio per dipendenti e per i partecipanti agli organi camerali)</u> <u>Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici)</u> <u>Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti)</u> <u>Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)</u> <u>Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)</u> <u>Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)</u></p> <p>Sistemi di valutazione: Performance individuale <u>Sistemi di valutazione: Progressioni orizzontali</u> <u>Definizione fabbisogni formativi (programma formazione)</u> <u>Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)</u> <u>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.</u></p> <p>Partecipazione a network camerale</p> <p>Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)</p>

Processi di supporto

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 Acquisti effettuati con cassa economale 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)
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software B2.2.3 Gestione centralino e reception B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi B2.2.5 Servizi ausiliari	Tenuta inventario di beni mobili ed immobili compreso la ricognizione e la predisposizione /aggiornamento delle schede assegnazione dei beni Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni Gestione degli automezzi Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza
			Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso Gestione della rete informatica
			Gestione centralino Gestione reception
			Gestione della concessione in uso delle sale camerale Gestione logistica convegni ed eventi
			Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Esazione del 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
	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)

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) 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
			Call center
			Sportello
			Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi
			Seminari informativi
C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza			
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		
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	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	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
			Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
	C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	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)
			Rilevazione prezzi per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.)
		C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	Rilascio certificazioni/copie conformi su listini e di visti di congruità su fatture
		Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio	
		C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	Gestione Borsa merci e sale di contrattazione

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C2.4 AMBIENTE	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
	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Tenuta Registri/Elenchi: assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici
			Coordinamento
			Vigilanza su tutti gli strumenti metrici e sui preimballaggi
		C2.6.2 Gestione Arbitrati	Sorveglianza in relazione alle autorizzazioni concesse (conformità metrologica, CE, laboratori autorizzati all'esecuzione della verificazione 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
			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 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	D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO	D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Studi sui principali fenomeni economici
			Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economicia livello provinciale
			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)
	D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
			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)
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	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)
			Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, iniziative per la generazione di nuove imprese)
	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	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 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	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