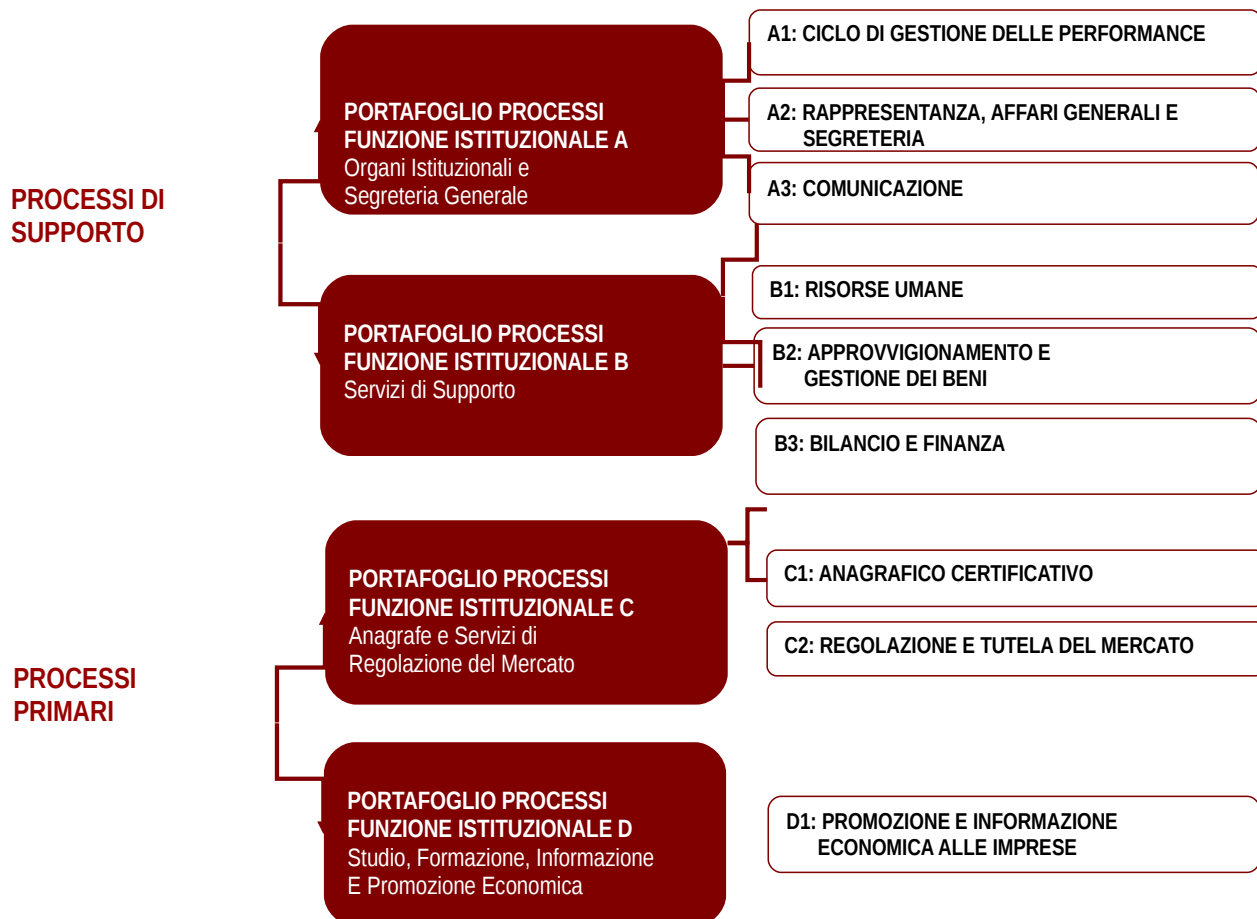


## L'articolazione dei processi



# 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
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	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)
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	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
			Gestione sistemi qualità, ambiente
	A2.2 TUTELA LEGALE	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche
			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
A2.2.2 Gestione partecipazioni strategiche	A2.2.2.1 Gestione partecipazioni strategiche	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	
		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 FUNZIONE ISTITUZIONALE A  
uzionali e Segreteria Generale

## Processi di supporto

LIV 1		LIV 2		LIV 3		LIV 4								
MACRO-PROCESSI		PROCESSI		SOTTO-PROCESSI		AZIONI								
PORTAFOGLI Organi Istit	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		Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi	
							A3.1.3 Comunicazione interna	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	Programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberi Predisposizione e aggiornamento Regolamenti Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi, permessi, diritti sindacali, mansioni, profili, ecc.) Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti Procedimenti disciplinari Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non )
		B1.1.3 Trattamento economico del personale	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	
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 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)	
			Tenuta inventario di beni mobili ed immobili compreso la ricognizione e la predisposizione /aggiornamento delle schede assegnazione dei beni	
B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.3 Gestione centralino e reception	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		
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	B2.2.5 Servizi ausiliari	Gestione centralino		
		Gestione reception		
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale	Gestione della concessione in uso delle sale camerali	
			Gestione logistica convegni ed eventi	
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione contabilità	B3.2.1 Gestione liquidità	Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
				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
				Predisposizione del bilancio di esercizio
				Rilevazione dei dati contabili
Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa				
B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	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	

PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE

Servizi di Supporto

## Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
<b>PORTAFOLGIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b> <b>Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato</b>	<b>C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO</b>		Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA	
			Archiviazione ottica	
		<b>C1.1.1</b> Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	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	
		<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	
		<b>C1.1</b> TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)	<b>C1.1.6</b> 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
		<b>C1.1.7</b> Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	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.)				
<b>C1.1.8</b> Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli				
<b>C1.1.9</b> Coordinamento Registro Imprese	Coordinamento Registro Imprese			
<b>C1.2</b> TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	<b>C1.2.1</b> Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura ordinaria ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)		
		Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura semplificata ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)		
		Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale dai soggetti che si occupano di attività di raggruppamento, di raccolta e trasporto dei RAEE (Rifiuti Apparecchiture Elettriche ed Elettroniche)		
		Rilascio visure e copie atti delle imprese iscritte		

## Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
	<b>C1.3 GESTIONE SUAP CAMERALE</b>	<b>C1.3.1</b> Gestione del SUAP Camerale	Gestione del SUAP Camerale	
		<b>C1.4 SERVIZI DIGITALI</b>	<b>C1.4.1</b> 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
			<b>C1.4.2</b> Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Rilascio delle carte tachigrafiche
	<b>C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO</b>	<b>C1.5.1</b> 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
		<b>C2.1 PROTESTI</b>	<b>C2.1.1</b> 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
				<b>C2.1.2</b> Pubblicazioni elenchi protesti
		<b>C2.2 BREVETTI E MARCHI</b>	<b>C2.2.1</b> Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	
				Gestione ricorsi contro i provvedimenti di rigetto delle domande Visure brevetti/marchi/design
<b>C2.2.2</b> Rilascio attestati				Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
<b>C2.2.3</b> Gestione del PIP/PATLIB				Gestione del PIP/PATLIB Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
<b>C2.3 PREZZI E BORSA MERCI</b>		<b>C2.3.1</b> 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
			<b>C2.3.2</b> 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
<b>C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b> PORTAFOLGIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b>C2.4 AMBIENTE</b>	<b>C2.4.1</b> 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
	<b>C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE</b>	<b>C2.5.1</b> Attività in materia di metrologia legale	Verifica prima: nazionale, CE, CEE non MID
			Verifica 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
	<b>C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA</b>	<b>C2.6.1</b> 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			
Sorveglianza in relazione alle autorizzazioni concesse (conformità metrologica, CE, laboratori autorizzati all'esecuzione della verifica periodica, Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici, orafi)			
<b>C2.6.2</b> Gestione Arbitrati	<b>C2.6.2</b> Gestione Arbitrati	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
	<b>C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO</b>	<b>C2.7.1</b> 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
		<b>C2.7.2</b> 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
		<b>C2.7.3</b> Regolamentazione del mercato	Pubblicazione raccolta usi e consuetudini Predisposizione e promozione di contratti tipo Predisposizione e promozione codici di autodisciplina/di comportamento
		<b>C2.7.4</b> Verifica clausole inique e vessatorie	Verifica clausole vessatorie nei contratti Emissione pareri su clausole inique nei contratti
		<b>C2.7.5</b> 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)
		<b>C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81</b>	<b>C2.8.1</b> Sanzioni amministrative ex L. 681/81
		<b>C2.8.2</b> 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	
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE D</b> Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica	<b>D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO</b>	<b>D1.1.1</b> 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	
		<b>D1.1.2</b> Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti 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.) 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) 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
		<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) 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 Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali		
	<b>D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE</b>			