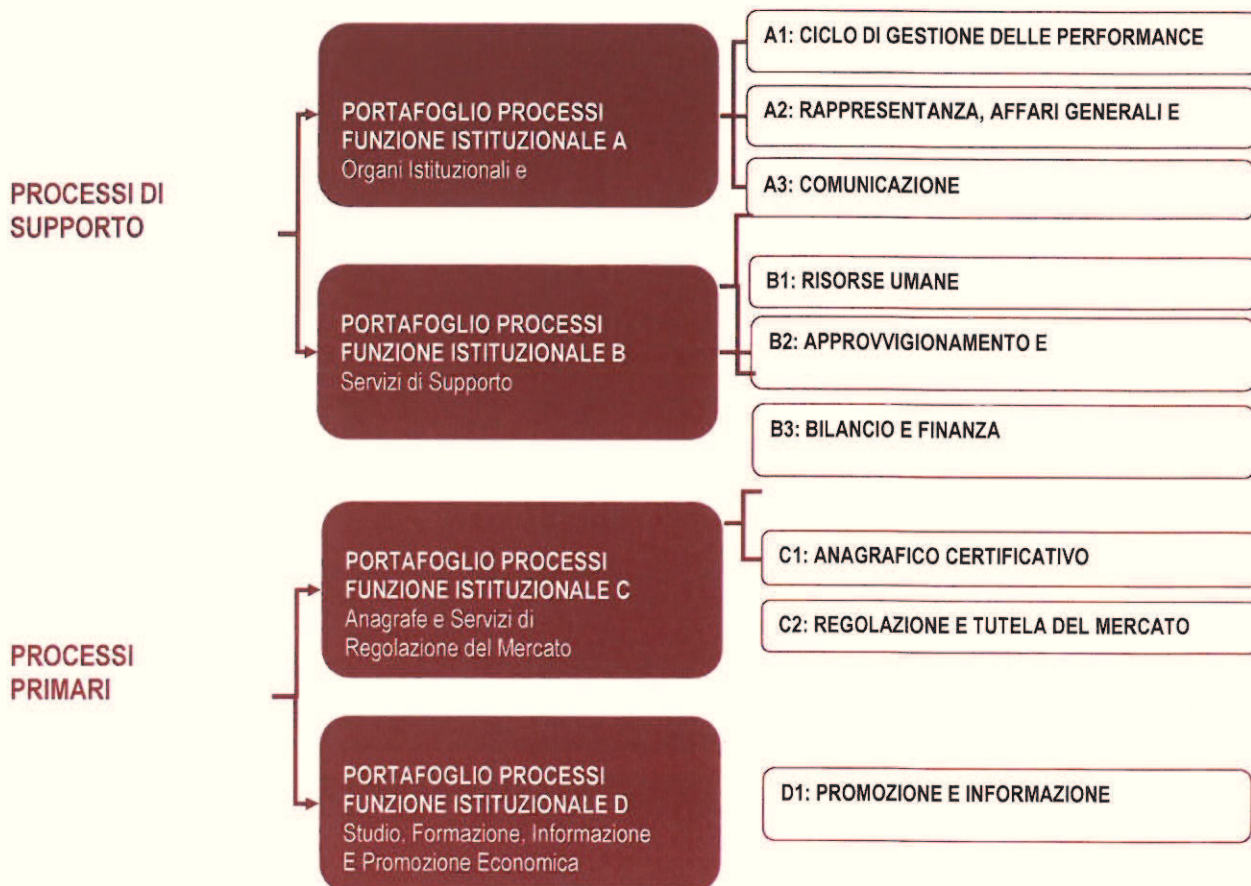


L'articolazione dei processi



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 Definizione e assegnazione dei budget e degli obiettivi Misurazioni indicatori Controllo di Gestione (reportistica e supporto del SG, dei dirigenti, degli Organi) Controllo strategico (reportistica) Predisposizione e validazione della relazione sulla Performance Aggiornamento del preventivo e del budget dirigenziale Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi 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 dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali Gestione delle partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali e in house
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA e nell'esercizio delle funzioni delegate dallo Stato alle Regioni
	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	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
	A2.2 TUTELA LEGALE	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	
	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA		

O PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE
zionali e Segreteria Generale

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 esuberanti
			Predisposizione e aggiornamento Regolamenti
			Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
			Assunzione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa
			Attivazione forme di lavoro flessibili/altipliche di lavoro (compresi i litorcianti)
			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 (vi comprese le denunce)
			Gestione malattie e relativi controlli
			Gestione buoni mensa
B1.1.3 Trattamento economico del personale	B1.1.4 Sviluppo risorse umane	B1.1.4 Sviluppo risorse umane	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 Camerati e altri soggetti (vi compresi i tirocinanti)
			Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)
			Gestione pensionistica (vi comprese riconquazioni, riscatti, ecc.)
			Gettoni di Presenza Organi - Gestione Reiditti Assimilati (vi 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 o 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)

Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SCOTTO-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
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Gestione incarichi e consulenze
			Gestione Altri 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
B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1.1 Gestione contabilità	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 camerali
			Gestione logistica convegni ed eventi
			Servizi ausiliari e altri faulisti, trasocchi interni, facchinaggio, etc.)
			Esecuzione del diritto annuale
			Predisposizione notifica atti e relativa gestione
			Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle liazioni di sgravio
			Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
Piccoli giurisdizionali in commissione tributaria			
Predisposizione del bilancio di esercizio			
Rilevazione dei dati contabili			
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)			

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 officina 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 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 ufficio e da archivio cartaceo Elaborazione elenchi di imprese Bollatura di libri, registri, formulari Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari
		C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Call center Sportello Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi Seminari informativi
		C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Coordinamento Registro Imprese
		C1.1.9 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)
	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 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
	C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO	C1.5.1 Certificazioni per l'estero	Rilascio delle carte tachigrafiche 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 eronietà 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
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
	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 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
	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Verificazione prima: nazionale, CE, CEE non MID
			Verificazione periodica: su strumenti metrici nazionali, CE, MID
	C2.6.2 Gestione Arbitri	C2.6.2 Gestione Arbitri	Riconoscimento dei laboratori per effettuare verifiche periodiche, CE e Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici
			Concessione della conformità metrologica ai fabbricanti di strumenti metrici
C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Tenuta Registri/Elenchi: assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici	
		Coordinamento	
C2.6.2 Gestione Arbitri	C2.6.2 Gestione Arbitri	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 Arbitri	C2.6.2 Gestione Arbitri	Gestione Mediazioni	
		Gestione Conciliazioni	
C2.6.2 Gestione Arbitri	C2.6.2 Gestione Arbitri	Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori	
		Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori	
C2.6.2 Gestione Arbitri	C2.6.2 Gestione Arbitri	Gestione Arbitri	
		Nomina arbitro unico	
C2.6.2 Gestione Arbitri	C2.6.2 Gestione Arbitri	Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri	
		Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri	

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
		C2.7.1 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 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO	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	Publicazione raccolta usi e consuetudini Predisposizione e promozione di contratti tipo Predisposizione e promozione codici di autodisciplina/di comportamento Verifica clausole vessatorie nei contratti
		C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie	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 Predisposizione dei ruoli
		C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di sgravio

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	PROCESSI D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO	SOTTO-PROCESSI D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e banche dati D1.1.3 Pubblicazioni	Azioni Studi sui principali fenomeni economici Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economici livello provinciale Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio Rilevazioni statistiche per altri committenti Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere) Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche	
			D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno 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)
				D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)
	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	SOTTO-PROCESSI D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico D1.3.3 Internazionalizzazione D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	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.) Sostegno alla progettualità Sostegno al Trasferimento Tecnologico	
			D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione	
			D1.3.3 Internazionalizzazione Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing) Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i> 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