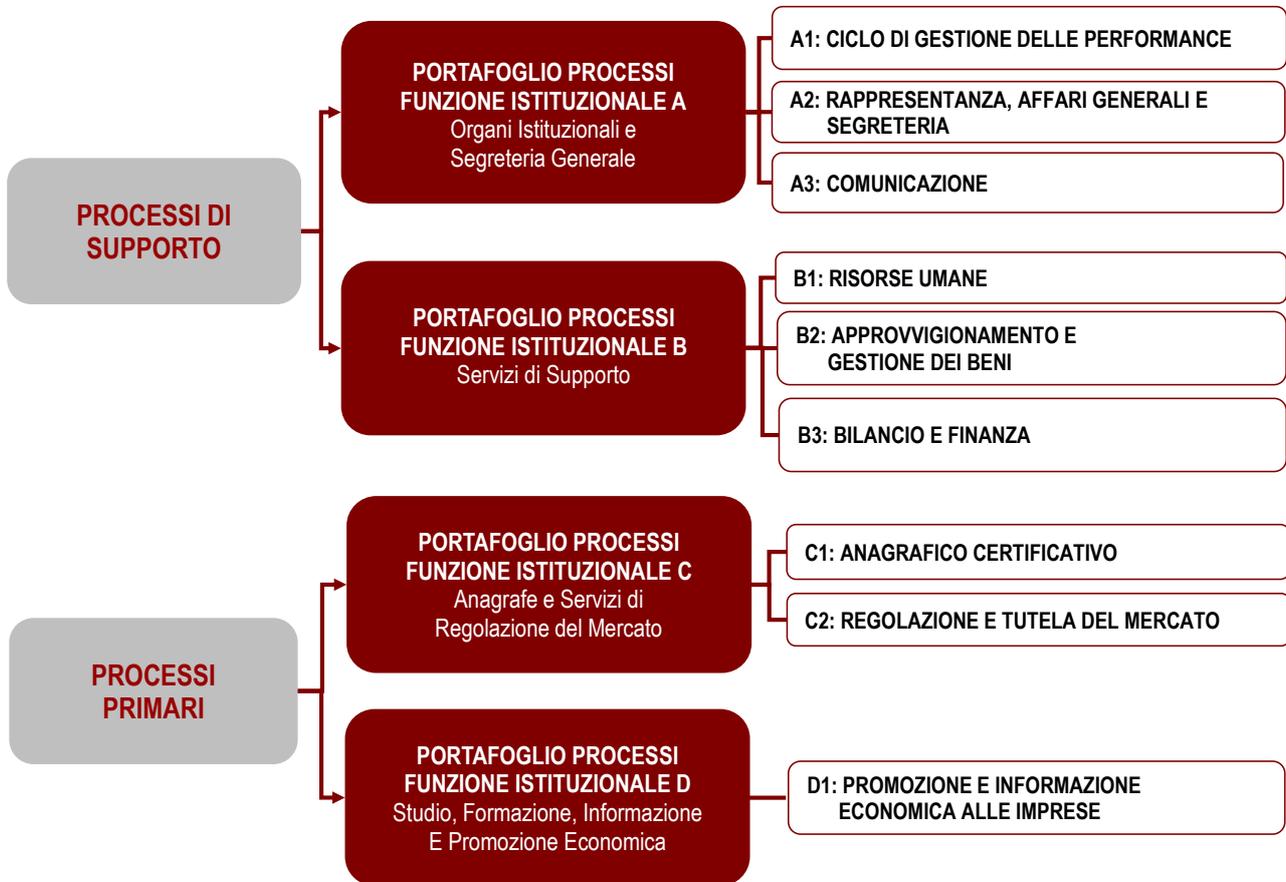


L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



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	
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Misurazioni indicatori	
			Controllo di Gestione (reportistica a supporto del SG, dei dirigenti, degli Organi)	
			Controllo strategico (reportistica)	
A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	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		
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	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 dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali	
	A2.2 TUTELA LEGALE	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	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
				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		
					A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	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	Publicazioni nell'albo camerale	
						Publicazione 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	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
INIZIONE 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 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 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	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		
		C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari	
			Call center	
			Sportello	
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi	
Seminari informativi				
C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese Coordinamento Registro Imprese	C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.) Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)			
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 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	
	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 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
		C2.2.2 Rilascio attestati	Visure brevetti/marchi/design	
C2.3 PREZZI E BORSA MERCI		C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB		Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
				Gestione del PIP/PATLIB
				Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
			Gestione listini prezzi (es. opere edili)	
	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		
	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	C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza 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
					Tenuta Registri/Elenchi: assegnatori dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici
					Coordinamento
C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	C2.6.2 Gestione Arbitrati	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
	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 <i>incoming</i>
				D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità
		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	