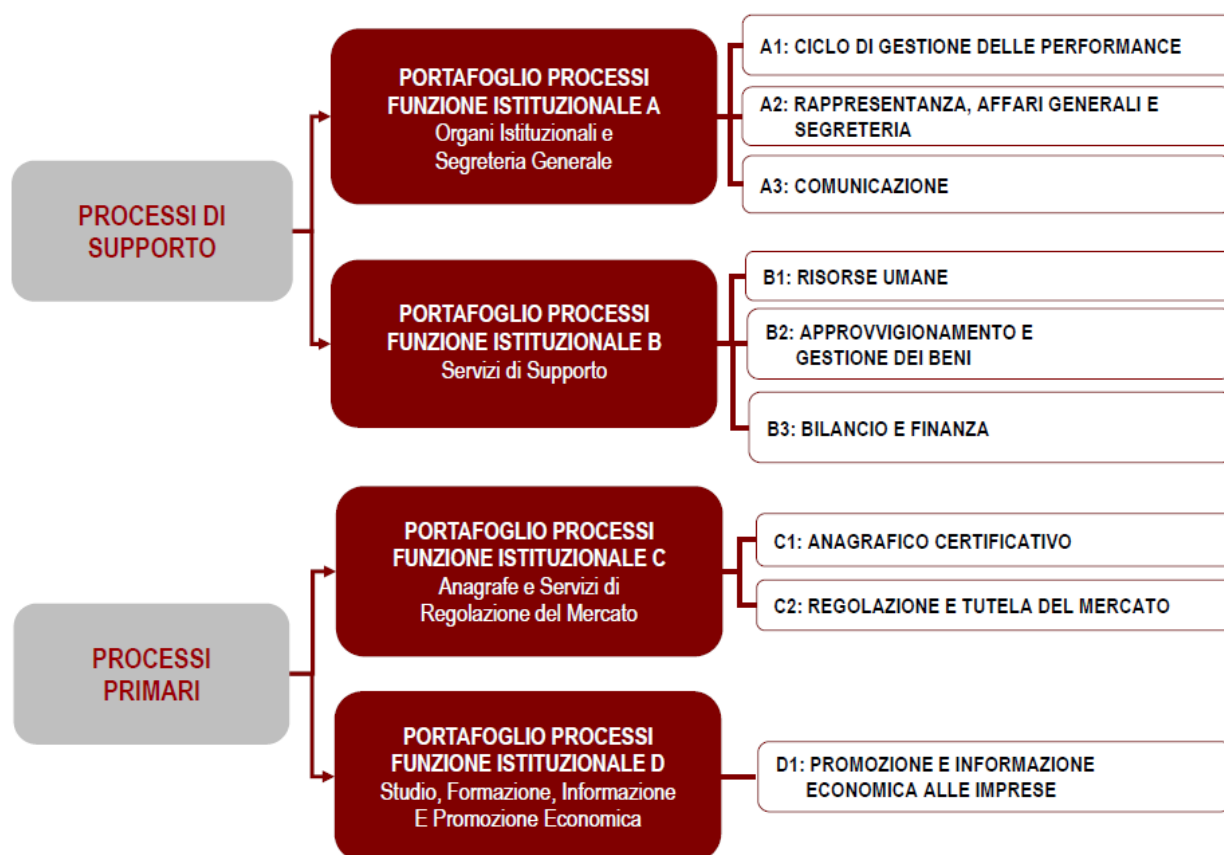


ALLEGATO 1 – LA MAPPA DEI PROCESSI CAMERALI

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 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
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	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	
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	Rinnovo organi	
			Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti	
			Gestione dell'OIV	
	A2.2 TUTELA LEGALE	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	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	
A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza 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		
				Gestione biblioteca camerale		
	A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE			A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)
						Conservazione sostitutiva dei documenti
					A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Pubblicazioni nell'albo camerale
						Pubblicazione house organ
						Gestione conferenze stampa
						Predisposizione comunicati stampa
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	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
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
			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)			
B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)		
	Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi 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 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					
PORTAFOLGIO PROCESSI FI Servizi di S	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
						B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso	Gestione della rete informatica			
							B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione centralino	Gestione reception		
						B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi		Gestione della concessione in uso delle sale camerali	Gestione logistica convegni ed eventi		
		B2.2.5 Servizi ausiliari	Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)								
		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	Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio	Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria		
					B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Predisposizione del bilancio di esercizio	Rilevazione dei dati contabili	Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa	Gestione incassi e reversali	Gestione fiscale tributaria	
				B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ		B3.2.1 Gestione contabilità	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)								
3	5		14	61							

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	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
	C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	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	
	C1.1.8 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	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 Apparecchietture 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	
		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
C2.2 BREVETTI E MARCHI		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 BREVETTI E MARCHI		C2.2.2 Rilascio attestati	Visure brevetti/marchi/design	
			Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	
			Gestione del PIP/PATLIB	
C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB	Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese		
		C2.3.1 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	
C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	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
PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione 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
C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	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)	
		Gestione Mediazioni	
		Gestione Conciliazioni	
		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	
		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	Studi sui principali fenomeni economici		
			D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economica livello provinciale	
			D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio	
		D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	D1.1.3 Pubblicazioni	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	Rilevazioni statistiche per altri committenti
				D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
					Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	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)	
			D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	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)				
	D1.3.3 Internazionalizzazione		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)		
	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)			
		Sostegno alla progettualità			
		Sostegno al Trasferimento Tecnologico			
D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	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				
D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi				
	Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese				
	Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale				
D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	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		