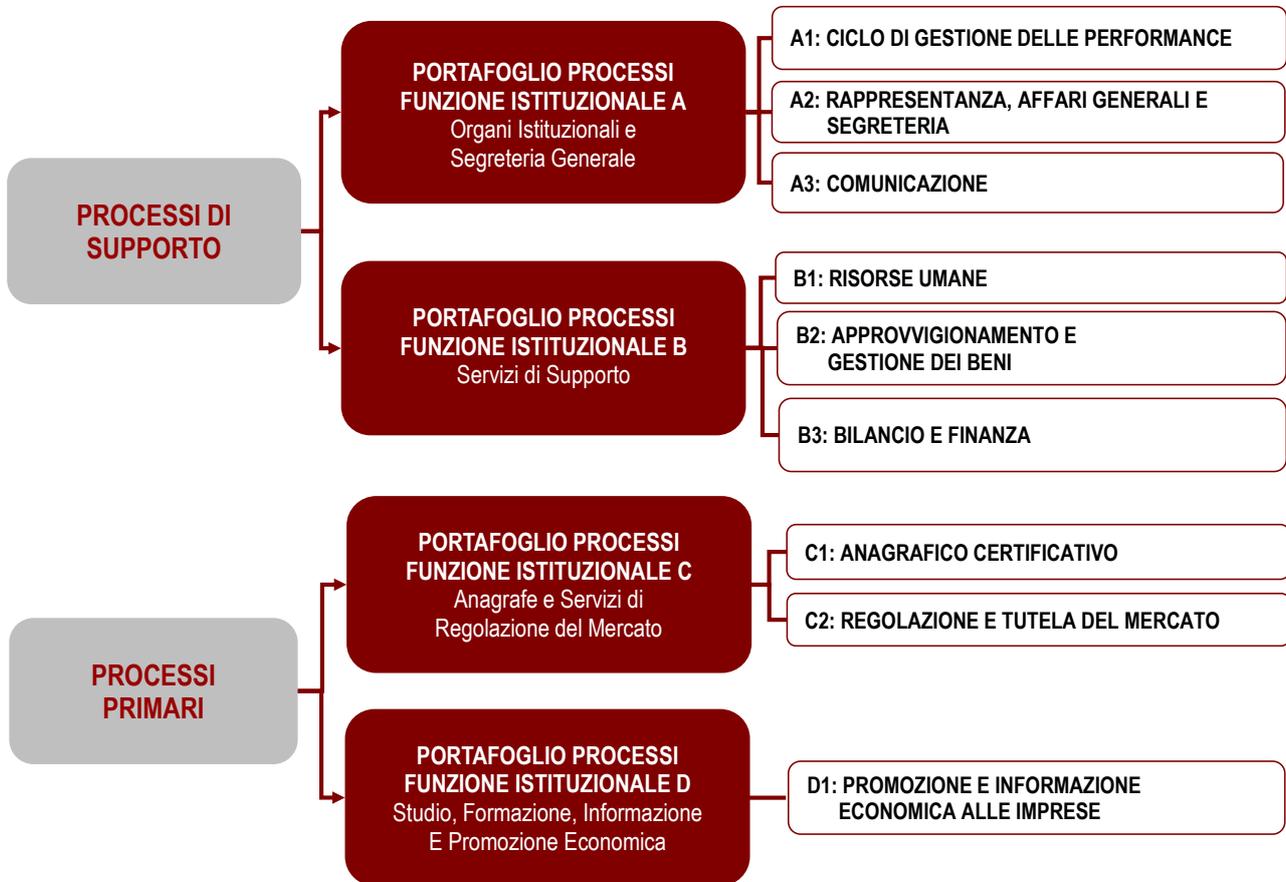




**MAPPA DEI PROCESSI
DELLE CAMERE DI COMMERCIO**

rev. 2014

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					
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A Organi 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					
			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					
			Rendicontazione adempimenti in materia di trasparenza					
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 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Gestione e supporto 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 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	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			
					A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Protocollo Generale	Protocollazione informatica documenti (protocollo generale)	
							Affrancatura e spedizione	
							A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca	Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)
								Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)
								Conservazione sostitutiva dei documenti
Gestione biblioteca camerale								
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			

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	Piano occupazionale triennale/annuale/ Relazione degli esuberanti	
			Predisposizione e aggiornamento Regolamenti	
			Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne	
			Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali, Posizioni Organizzative e Alte Professionalità	
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti: procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi parentali, diritti sindacali, mansioni, profili, borse di studio, concessioni part time, modifiche contrattuali e assegnazione incarichi)
				Procedimenti disciplinari
				Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
				Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali
		B1.1.3 Trattamento economico del personale	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 Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)				
B1.1.4 Sviluppo risorse umane	B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Gestione adempimenti fiscali /previdenziali (comprese le dichiarazioni)		
		Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, prestiti, etc.)		
		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)		
B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI	B2.1.1 Fornitura beni e servizi	Partecipazione a Corsi a pagamento e gratuiti, interni ed esterni, workshop, seminari, convegni, su applicativi informatici; aggiornamento mediante pubblicazioni e web, ...	
			Gruppi di lavoro intercamerali, affiancamento on the job	
			Attività connesse alle politiche per il benessere organizzativo	
			Predisposizione richieste di acquisto	
			Gestione acquisti	
			Acquisti effettuati con cassa economale	
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Operazioni di collaudo sulle forniture
				Gestione del magazzino
				Gestione incarichi e consulenze
				Gestione Albo fornitori
				Gestione della manutenzione dei beni immobili: interventi di ristrutturazione, restauro, ecc. (compresa l'esecuzione dei contratti)
				Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla CCIAA (compresa l'esecuzione dei contratti)
B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	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	
B2.2.3 Gestione centralino e reception	B2.2.3 Gestione centralino e reception	B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione centralino	
			Gestione reception	
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	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	B2.2.5 Servizi ausiliari	B2.2.5 Servizi ausiliari	Gestione 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	
	B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione contabilità	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				
Gestione conti correnti bancari				
B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	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	
<b style="color: red;">PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b style="color: red;">C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO		Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA	
			Archiviazione ottica	
		C1.1.1	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
		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
		C1.1.6	Attività di sportello (front office)	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
		C1.1.7	Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	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	
			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 (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	
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	
			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	

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	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 Visure brevetti/marchi/design
			C2.2.2 Rilascio attestati
		C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB	Gestione del PIP/PATLIB Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
		C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni
	C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		Gestione Borsa merci e sale di contrattazione
	C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81	C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81	Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni
		C2.4.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Predisposizione dei ruoli Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di sgravio
	C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 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 Tenuta Registri/Elenchi: assegnatori dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici
			C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale
	C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Gestione Mediazioni Gestione Conciliazioni Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori e dei conciliatori
			C2.6.2 Gestione Arbitrati
	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
		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 Iniziative di promozione della legalità
			C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie
		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)
			C2.7.6 Ambiente

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	Rilevazioni statistiche per altri committenti
			D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
				D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Organizzazione di attività formative 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 Orientamento al lavoro in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)
	D1.3.3 Internazionalizzazione			Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)
	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità		D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Sostegno all'iniziativa imprenditoriale (punti/sportelli informativi, iniziative per la generazione di nuove imprese)
		D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Sviluppo imprenditoria femminile, giovanile, per stranieri, ecc.(compreso la partecipazione a comitati e tavoli)	
		D1.3.3 Internazionalizzazione	Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)	
	D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno alla progettualità, alla ricerca, all'innovazione e al trasferimento tecnologico	
			Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione	
D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)		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		
		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		