



**MAPPA DEI PROCESSI
DELLE CAMERE DI COMMERCIO**

rev. 2019

LIV 1		LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Governo Camerale	A1 PIANIFICAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO DELL'ENTE	A1.1 PERFORMANCE CAMERALE	A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale	A1.1.1.1 Relazione Previsionale e Programmatica
				A1.1.1.2 Predisposizione/aggiornamento Bilancio preventivo e PIRA
				A1.1.1.3 Piano della Performance (compresa progettazione Albero della performance e relativi obiettivi/indicatori)
				A1.1.1.4 Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi
				A1.1.1.5 Elaborazione ed aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance
				A1.1.1.6 Piano occupazionale triennale/annuale
				A1.1.1.7 Altri documenti di programmazione (Programma pluriennale di mandato, Programma triennale e Programma Annuale LLPP, etc)
			A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli	A1.1.2.1 Rilevazioni ed elaborazioni periodiche
				A1.1.2.2 Elaborazione periodica report e documenti per Organi e i diversi livelli organizzativi
				A1.1.2.3 Time sheet, rilevazioni costi dei processi, misurazione indicatori Pareto, compilazione osservatori, Conto annuale, rendicontazioni per Ministeri, etc
				A1.1.2.4 Monitoraggio ciclo della performance e utilizzo dei relativi sistemi informativi
				A1.1.2.5 Realizzazione indagini di customer satisfaction
				A1.1.2.6 Supporto Collegio dei revisori
			A1.1.3 Rendicontazione	A1.1.3.1 Elaborazione dati e documenti
				A1.1.3.2 Relazione sui risultati
				A1.1.3.3 Relazione sulla performance
				A1.1.3.4 Predisposizione Bilancio sociale/mandato/genere
			A1.1.4 Supporto all'OIV	A1.1.3.5 Relazione sugli esuberi
				A1.1.4.1 Attività della Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della performance a supporto dell'OIV; predisposizione modelli, carte di lavoro, check list a supporto dell'attività di valutazione dell'OIV etc
		A1.2 COMPLIANCE NORMATIVA	A1.2.1 Anticorruzione e trasparenza	A1.2.1.1 Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza
				A1.2.1.2 Relazione del Responsabile della prevenzione della corruzione
				A1.2.1.3 Assolvimento adempimenti in materia di trasparenza, anticorruzione, antiriciclaggio
				A1.2.1.4 Codice di comportamento
			A1.2.2 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali	A1.2.2.1 Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute/sicurezza dei lavoratori e adempimenti in materia di privacy previsti dal D. Lgs. 196/2003
			A1.3 ORGANIZZAZIONE CAMERALE	A1.3.1.1 Predisposizione e aggiornamento organigrammi, ordini di servizio, attribuzione compiti ad uffici, carichi di lavoro
				A1.3.1.2 Stesura ed aggiornamento regolamenti
				A1.3.1.3 Sistemi di gestione aziendale (Qualità, ambiente, etc)
				A1.3.2.1 Sistemi di valutazione: Performance individuale e progressioni
				A1.3.2.2 Definizione fabbisogni formativi
				A1.3.2.3 Organizzazione e partecipazione a Corsi di formazione "trasversali"
				A1.3.2.4 Attività connesse alle politiche per il benessere organizzativo: Anti mobbing, Pari opportunità e attività svolta dai componenti del Comitato Unico di Garanzia (art. 21 legge n. 183/10)
			A1.3.3 Gestione e sviluppo dei sistemi informativi camerali	A1.3.3.1 Adeguamento ed evoluzione dei sistemi informativi camerali a supporto dell'erogazione dei servizi (ad eccezione di siti WEB e canali social cfr Comunicazione)
				A1.3.4.1 Gestione processi di accorpamento, associazione di funzione, processi "straordinari" di razionalizzazione e per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
	A2 ORGANI CAMERALI, RAPPORTI ISTITUZIONALI E RELAZIONI CON IL SISTEMA ALLARGATO	A2.1 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali	A2.1.1.1 Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti: predisposizione e archiviazione determine/deliberare gestione convocazioni, ordini del giorno e verbali
				A2.1.1.2 Segreteria Oroani, Presidenza e gestione delle relative agende
				A2.1.1.3 Rinnovo Organi, ivi compresa elaborazione dati economici per attribuzione seggi Consiglio camerale
			A2.1.2 Rapporti istituzionali con il territorio e gestione delle partecipazioni attive	A2.1.2.1 Gestione delle partecipazioni attive
				A2.1.2.2 Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio
				A2.1.2.3 Onorificenze e Premi
				A2.1.2.4 Eventi storici e speciali e Patrocini
			A2.1.3 Assistenza e tutela legale	A2.1.3.1 Assistenza legale ai vertici camerali
				A2.1.3.2 Assistenza legale ai settori dell'ente
				A2.1.3.3 Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA
				A2.1.3.4 Gestione attività nell'ambito del contenzioso con dipendenti/ex dipendenti
			A2.1.3.5	Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti, ivi comprese le insinuazioni nei fallimenti per recupero del D.annuale
				Monitoraggio opportunità derivanti dall'accesso alla programmazione dei fondi europei a livello regionale e nazionale e dalla partecipazione camerale a progetti europei
		A2.2 PROMOZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI CAMERALI	A2.2.1	Scouting risorse nazionali e comunitarie
			A2.2.2	Promozione dei servizi camerali
		A2.3 GESTIONE DOCUMENTALE	A2.3.1	Protocollo generale
			A2.3.2 Gestione documentale	A2.3.2.1 Affrancamento e spedizione documenti
				A2.3.2.2 Archiviazione fisica, ricerche d'archivio camerale, selezione e scarto d'archivio
				A2.3.2.3 Predisposizione/aggiornamento manuali di gestione documentale, conservazione a norma, conservazione digitale (sostitutiva e relativa agli atti nativamente digitali), etc
		A2.4 RILEVAZIONI STATISTICHE	A2.4.1 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	A2.4.1.1 Rilevazioni statistiche periodiche per conto dell'ISTAT nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale - SISTAN
				A2.4.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti
				A2.4.1.3 Gestione Banche dati statistico-economiche
				A2.4.1.3 Gestione CRM camerale, campagne di comunicazione/newsletter
	A3 COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	A3.1.1.2 Sportello URP - assistenza all'utenza - gestione reclami
				A3.1.1.3 Predisposizione/ aggiornamento Carta dei Servizi/ Guida ai Servizi
				A3.1.1.4 Progettazione, sviluppo e aggiornamento siti WEB e canali social (comprese pubblicazioni su Albo camerale on-line)
				A3.1.1.5 Produzioni multimediali
				A3.1.1.6 Stampa: rassegna stampa, rapporti con la stampa/conferenze stampa
				A3.1.1.7 Grafica, produzioni tipografiche (opuscoli e brochure) , utilizzo logo e immagine coordinata
				A3.1.2.1 Organizzazione e gestione campagne di comunicazione a supporto del lancio, della diffusione e della promozione dei servizi camerali
			A3.1.3 Comunicazione interna	A3.1.3.1 Gestione intranet ed iniziative di comunicazione interna (ivi incluso house organ)

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Processi di supporto	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
		B1 RISORSE UMANE	B1.1 GESTIONE DEL PERSONALE	B1.1.1 Acquisizione del personale	B1.1.1.1 Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
					B1.1.1.2 Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali, Posizioni Organizzative e Alte Professionalità
					B1.1.1.3 Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
				B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	B1.1.2.1 Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti e gestione procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti: aspettative, congedi parentali, diritti sindacali, concessioni part time, etc.
					B1.1.2.2 Procedimenti disciplinari
					B1.1.2.3 Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
					B1.1.2.4 Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali
				B1.1.3 Trattamento economico del personale	B1.1.3.1 Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (ivi comprese le denunce)
					B1.1.3.2 Gestione malattie e relativi controlli
					B1.1.3.3 Gestione buoni mensa
					B1.1.3.4 Gestione missioni (rimborso spese di viaggio per dipendenti e per i partecipanti agli Organi Camerali)
					B1.1.3.5 Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici)
					B1.1.3.6 Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)
					B1.1.3.7 Gestione adempimenti fiscali /previdenziali (comprese le dichiarazioni)
					B1.1.3.8 Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, prestiti, etc.)
		B2 ACQUISTI, PATRIMONIO E SERVIZI DI SEDE	B2.1 ACQUISTI	B2.1.1 Acquisti beni e servizi	B2.1.1.1 Elenchi/albi fornitori: verifica possesso requisiti, predisposizione provvedimenti di iscrizione e revisioni periodiche
					B2.1.1.2 Predisposizione determine per l'acquisto di beni e servizi di uso comune
					B2.1.1.3 Gestione gare e procedure MEPA per l'acquisto tramite mercato elettronico di beni e servizi
					B2.1.1.4 Verifiche corretta esecuzione servizi e collaudi
					B2.1.1.5 Supporto alle aree per l'acquisto di beni e servizi
					B2.1.1.6 Magazzino
					B2.1.1.7 Acquisti con cassa economale (o minute spese)
			B2.2 PATRIMONIO E SERVIZI DI SEDE	B2.2.1 Patrimonio	B2.2.1.1 Gestione inventario: Tenuta inventario di beni mobili ed immobili
					B2.2.1.2 Gestione contratti di locazione
				B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare	B2.2.2.1 Manutenzione patrimonio immobiliare: gestione contratti di manutenzione, attivazione interventi di manutenzione in economia
					B2.2.2.2 Assistenza hw/sw: gestione infrastrutture informatiche e gestione della rete camerale
					B2.2.2.3 Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza
					B2.2.2.4 Centralino/reception
					B2.2.2.5 Gestione automezzi
					B2.2.2.6 Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
					B2.2.2.7 Gestione della concessione in uso interno delle sale camerali
		B3 BILANCIO E FINANZA	B3.1 DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli	B3.1.1.1 Pagamento annuale, solleciti
					B3.1.1.2 Predisposizione notifica atti e relativa gestione
					B3.1.1.3 Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
					B3.1.1.4 Rapporti con l'Utenza
					B3.1.1.5 Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
					B3.1.1.6 Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
			B3.2 CONTABILITÀ E FINANZA	B3.2.1 Contabilità	B3.2.1.1 Predisposizione Bilancio consuntivo
					B3.2.1.2 Fatturazione attiva: controllo anagrafica, emissione fatture elettroniche, controlli su approvazioni, predisposizione dichiarazioni per tracciabilità flussi finanziari
					B3.2.1.3 Fatturazione passiva: controllo formale e contabile fatturazione Infocamere e altri fornitori, smistamento fatture a settori, adempimenti connessi a fatturazione elettronica, solleciti etc
					B3.2.1.4 Mandati e reversali: inserimento, archivio e controllo reversali e mandati
					B3.2.1.5 Reintegro cassa minute spese (ex art. 44)
					B3.2.1.6 Altre rilevazioni contabili, ivi compresa la gestione contabile delle partecipazioni: imputazione a bilancio determine/delibere, incasso dividendi, scritture contabili, predisposizione prospetti per nota integrativa, verbali, conteggi
				B3.2.2 Finanza	B3.2.1.7 Gestione fiscale tributaria
					B3.2.2.1 Conto Corrente bancario: verifica giornale di banca, analisi movimenti, gestione operazioni non corrette/richesta storni, verifica estratti conto, quadrature, verifiche e riconciliazioni, predisposizione verbali, lettere, prospetti, etc
					B3.2.2.2 Conto corrente postale: divisione bollettini per tipologia di versamento e creazione tabelle riassuntive, rapporti con settori per controllo ed archivio, contabilizzazione ricavi incassati tramite c/c postale, controllo reversali, prelievi/versamenti periodici su c/c bancario, controlli etc
					B3.2.2.3 Operazioni di Cassa ex art. 42

LIV 1					LIV 2					LIV 3					LIV 4				
Funzione istituzionale ex DPR 254/05					Tema (Macro Processi)					Funzione (Processi)					Servizio/Ambito (Sotto Processi)				
Trasparenza, semplificazione e tutela					C1 SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA					C1.1 GESTIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE, ALBI ED ELENCHI					C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA				
															C1.1.1.1 Pratiche telematiche e a sportello di iscrizione / modifica / cancellazione (su istanza) al RI/ REA/ AA ivi compresa l'assistenza informativa (pratiche sospese, errori visure, solleciti, ecc.) a sportello e a distanza (web, mail, tel)				
															C1.1.1.2 Deposito bilanci, ivi compresa l'assistenza informativa sui bilanci inviati				
															C1.1.1.3 Verifica di legittimità, regolarità, possesso dei requisiti per l'esercizio di attività imprenditoriali regolamentate e controllo a campione delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio e assegnazione qualifiche				
															C1.1.1.4 Adempimenti procedure concorsuali/curatori fallimentari				
										C1.1.2 Procedure abilitative					C1.1.2.1 Pratiche di Ruoli Periti ed esperti e Conducenti				
															C1.1.2.2 Esami di idoneità abilitanti per l'esercizio dell'attività (Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)				
										C1.1.3 Assistenza qualificata alle imprese (AQL)					C1.1.3.1 Assistenza per la costituzione delle start-up innovative secondo procedure semplificate				
										C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello					C1.1.4.1 Rilascio certificati, visure, elenchi, copie, nulla osta e parametri economici per cittadini extracomunitari, autenticazione copie di atti e ricerche e navigazione visuale RI, rilascio visure e certificati per elenchi abrogati, registri e ruoli periti ed esperti				
															C1.1.4.2 Vidimazione e bollatura libri, formulari, vidimazione firme				
										C1.1.5 Servizi informativi e formativi connessi al Registro Imprese					C1.1.5.1 Iniziative di informazione, divulgazione e formazione sul Registro Imprese per imprese, ordini e associazioni				
										C1.1.6 Servizi per la valorizzazione dei dati del Registro Imprese					C1.1.6.1 Partecipazione ad iniziative di valorizzazione dei dati del RI e di divulgazione economica a supporto della PA				
															C1.1.6.2 Accesso al patrimonio informativo delle imprese (RI) da parte di forze dell'ordine, Prefetture e altre autorità competenti				
										C1.1.7 Accertamenti violazioni amministrativi RI, REA e AIA					C1.1.7.1 Accertamento violazioni amministrative RI (in favore dell'Erario), REA e AIA (in favore della CCIAA)				
										C1.1.7b Operazioni d'Ufficio					C1.1.7b.1 Iscrizioni, modifiche, cancellazioni e altre operazioni d'ufficio				
					C1.2 GESTIONE SUAP E FASCICOLO ELETTRONICO D'IMPRESA					C1.2.1 Servizi SUAP rivolti alla PA					C1.2.1.1 Gestione su convenzione di iniziative per l'interoperabilità del SUAP con sistemi informativi della PA e gestione dei rapporti con le Autorità competenti nell'ambito dei procedimenti				
															C1.2.2.1 Servizi di formazione ed assistenza alla predisposizione e invio di pratiche al SUAP				
										C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese					C1.2.2.1 Servizi di formazione ed assistenza alla predisposizione e invio di pratiche al SUAP				
										C1.2.3 Gestione fascicolo elettronico d'impresa					C1.2.3.1 Formazione e gestione del Fascicolo informatico di impresa				

LIV 1		LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
	C2 TUTELA E LEGALITÀ	C2.1 TUTELA DELLA LEGALITÀ	C2.1.1 Sportelli legalità C2.1.2 Iniziative di repressione della concorrenza sleale C2.1.3 Servizi di informazione, orientamento e divulgazione degli strumenti di trasparenza C2.1.4 Servizi a supporto del contrasto della criminalità economica e ambientale	C2.1.1.1 Raccolta, ascolto e primo accompagnamento sui temi dell'usura e altre iniziative di promozione della legalità C2.1.2.1 Gestione commissioni per la formulazione di pareri tecnici e proposte in tema di repressione della concorrenza sleale ex art. 2601 cc C2.1.3.1 Gestione iniziative in favore di cittadini, scuole e imprese per la diffusione e la valorizzazione degli strumenti di trasparenza, l'educazione alla legalità economica e il supporto alla conoscenza dei mercati (es. osservatori anticontraffazione) C2.1.4.1 Iniziative istituzionali ed attività formativa nell'ambito delle iniziative a tutela della legalità
Trasparenza, semplificazione e tutela		C2.2 TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA E DEL CONSUMATORE E REGOLAZIONE DEL MERCATO	C2.2.1 Predisposizione strumenti a tutela dell'equità contrattuale C2.2.2 Servizi a supporto dei consumatori C2.2.3 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica	C2.2.1.1 Pubblicazione/raccolta usi e consuetudini, predisposizione e promozione strumenti a tutela dell'equità contrattuale (contratti tipo, codici, verifica clausole vessatorie) C2.2.2.1 Sportelli e servizi informativi a supporto dei consumatori per segnalazioni in materia di pubblicità ingannevole, sportello condominio, energia/telefonia etc C2.2.3.1 Concorsi a premio (chiusura e verifica di regolarità della procedura di assegnazione)
		C2.3 INFORMAZIONE, VIGILANZA E CONTROLLO SU SICUREZZA E CONFORMITÀ DEI PRODOTTI	C2.3.1 Servizi di orientamento in materia di etichettatura e conformità prodotti C2.3.2 Vigilanza sicurezza prodotti e settori	C2.3.1.1 Servizi di orientamento per le imprese in materia di conformità dei prodotti (es iniziative di informazione alle imprese agroalimentari in materia di etichettatura dei prodotti immessi in commercio etc) C2.3.2.1 Attività di vigilanza in materia di conformità e sicurezza prodotti e vigilanza su specifici settori (es. intermediazione immobiliare, laboratori per le attività connesse alla materia)
		C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE	C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81	C2.4.1.1 Emissioni di ordinanze (ingiunzione, archiviazione, confisca e dissequestro) a seguito di accertamento della CCIAA e di altri organi competenti C2.4.1.2 Audizione interessati, presentazione scritti difensivi a verbali di contestazione sanzioni C2.4.1.3 Gestione ruoli sanzioni amministrative (Predisposizione dei ruoli, gestione contenziosi, gestione istanze di sgravio)
		C2.5 METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 Attività di verifica e vigilanza metrologica	C2.5.1.1 Verifiche prime e periodiche su strumenti nazionali C2.5.1.2 Controlli casuali e in contraddittorio su strumenti in servizio C2.5.1.3 Gestione dell'elenco dei titolari di strumenti di misura (anche ex utenti metrici) C2.5.1.4 Rilascio e tenuta del libretto metrologico telematico per strumenti di misura in servizio C2.5.1.5 Vigilanza su strumenti immessi sul mercato e in servizio e vigilanza su imballaggi C2.5.1.6 Attività svolte in qualità di Organismo notificato ai sensi della direttiva 2009/23/CE (NAWI) C2.5.2.1 Verifiche ispettive per l'accertamento dei requisiti di autorizzazione dei centri tecnici e la successiva sorveglianza C2.5.3.1 Iscrizione, modifica e cancellazione degli assegnatari dal Registro degli assegnatari Diritti di saggio e marchio C2.5.3.2 Gestione delle procedure di concessione e rinnovo dei marchi di identificazione dei metalli preziosi (istruttoria, distribuzione punzoni etc) C2.5.3.3 Gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario
		C2.6 REGISTRO NAZIONALE DEI PROTESTI	C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte C2.6.2 Servizi informativi sul Registro Protesti C2.6.3 Interrogazione del Registro Protesti e altre attività di sportello	C2.6.1.1 Accettazione domande di cancellazione dal Registro Informativo dei protesti per avvenuto pagamento, per illegittimità o erroneità e per riabilitazione concessa dal Tribunale C2.6.2.1 Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari C2.6.3.1 Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti
		C2.7 SERVIZI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE E DELLE SITUAZIONI DI CRISI	C2.7.1 Servizi di arbitrato C2.7.2 Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale C2.7.3 Servizi di composizione delle crisi C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	C2.7.1.1 Gestione procedure di arbitrato C2.7.2.1 Gestione procedure di mediazione e conciliazione B2B, B2C, C2C C2.7.3.1 Servizi di gestione preventiva e stragiudiziale delle crisi d'impresa attraverso l'istituzione di Organismi per la Composizione assistita delle crisi da sovraindebitamento e per la liquidazione del patrimonio (OCC) C2.7.4.1 Attività informativa, formativa e di orientamento ai temi della risoluzione alternative delle controversie
		C2.8 RILEVAZIONE PREZZI/TARIFE E BORSE MERCI	C2.8.1 Gestione Borsa Merci e sale di contrattazione C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe	C2.8.1.1 Governo e vigilanza attività di Borsa e assistenza deputazione di borsa/Commissioni di borsa C2.8.2.1 Rilevazione prezzi e tariffe per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.) e segnalazioni a "mister prezzi" C2.8.2.2 Servizi di monitoraggio prezzi (listini prezzi opere edili, comparazione offerte commerciali luce/gas, monitoraggio prezzi per stazioni appaltanti etc)
		C2.9 GESTIONE CONTROLLI PRODOTTI DELLE FILIERE DEL MADE IN ITALY E	C2.9.1 Controlli prodotti delle filiere del Made in Italy (viticolo-olio-altri prodotti tipici)	C2.9.1.1 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (viticolo- olio-altri prodotti tipici) C2.9.1.2 Gestione organismo di controllo (viticolo- olio-altri prodotti tipici)
		C2.10 TUTELA DELLA PROPRIETÀ INDUSTRIALE	C2.10.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale C2.10.2 Interrogazione registri e altre attività di sportello C2.10.3 Servizi informativi e formativi in materia di proprietà industriale C2.10.4 Servizi di assistenza specialistica in materia di proprietà industriale	C2.10.1.1 Deposito marchi e brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale nei sistemi informativi ministeriali C2.10.2.1 Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e ricerche di anteriorità C2.10.3.1 Servizi di informazione e orientamento in materia di proprietà industriale C2.10.4.1 Assistenza specialistica alle imprese in materia di proprietà industriale (Gestione centri PATLIB - Patent Library - e PIP - Patent Information Point -)

LIV 1		LIV 2		LIV 3		LIV 4	
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)		Attività (Azioni)		
Sviluppo della competitività	D1 INTERNAZIONALIZZAZIONE	D1.1 SERVIZI DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'EXPORT	D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export	D1.1.1.1	Servizi on line e off line di informazione e orientamento ai mercati, informazioni tecniche e aggiornamenti normativi		
				D1.1.1.2	Corsi in materia di internazionalizzazione (orientamento al mercato, contrattualistica e fiscalità internazionale, strategie doganali e gestione della supply chain internazionale, ecc.)		
				D1.1.1.3	Corsi specialistici e business focus su mercati esteri e ambiti tematici e settoriali (incluso web marketing ed e-commerce)		
				D1.1.1.4	Workshop e country presentation di orientamento sull'estero		
				D1.1.1.5	Corsi per manager in materia di internazionalizzazione (export manager) e finanza per l'internazionalizzazione (trade finance, accesso al credito, risk management)		
				D1.1.1.6	Promozione partecipazioni collettive a fiere nazionali e all'estero (in collaborazione con ICE) anche attraverso sostegno economico per la partecipazione a fiere all'estero e/o internazionali in Italia		
				D1.1.1.7	Servizio di informazione e assistenza alle imprese in materia di gare/appalti e linee di finanziamento comunitarie e internazionali		
			D1.1.2 Servizi di supporto alle imprese e follow up delle iniziative all'estero	D1.1.2.1	Scouting, profilazione e check-up per orientamento ai mercati		
				D1.1.2.2	Incoming di buyer e operatori esteri sul territorio nazionale, comprensiva di selezione aziende locali e organizzazione di B2B tra imprese		
				D1.1.2.3	Accoglienza delegazioni imprenditoriali e istituzionali estere		
			D1.1.3 Assistenza specialistica per l'export	D1.1.2.4	Promozione e valorizzazione dell'attrattività del territorio e delle opportunità di investimento offerte dai territori in Italia e all'estero		
				D1.1.2.5	Diffusione e follow-up delle attività realizzate da ICE e Gruppo CdP		
				D1.1.3.1	Progetti e servizi di assistenza specialistica alle imprese sul territorio italiano (analisi di mercato e strategie export, ricerca partner, supporto tecnico, legale e commerciale) eventualmente attraverso forme di sostegno economico		
			D1.2 SERVIZI CERTIFICATIVI PER L'EXPORT	D1.2.1 Servizi certificativi per l'export	D1.2.1.1	Rilascio documenti doganali, certificati d'origine, codici e documenti per l'esportazione (visti, attestati etc)	
		D2 DIGITALIZZAZIONE	D2.1 GESTIONE PUNTI IMPRESA DIGITALE (SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA DIGITALIZZAZIONE DELLE IMPRESE)	D2.1.1 Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, i4.0 ed Agenda Digitale	D2.1.1.1	Iniziative ed eventi, percorsi formativi di base, supporto informativo tramite guide su web, booklet di presentazione, call center e sportelli informativi sulle opportunità del piano i4.0, sul sistema di incentivi, sui programmi nazionali e regionali in favore della digitalizzazione dei processi, sulle azioni previste dal Piano Agenda Digitale, etc	
	D2.1.2.1				Servizi di assistenza e orientamento a domanda collettiva: assessment del grado di "maturità digitale"		
	D2.1.3.1				Attività di promozione dei servizi del PID presso le imprese (Digital Promoter)		
	D2.1.4 Servizi di assistenza, orientamento e formazione sul digitale personalizzati (a domanda individuale)			D2.1.4.1	Servizi personalizzati di assistenza e orientamento a domanda individuale: servizi di mentoring etc e iniziative di sostegno agli investimenti tecnologici delle imprese		
				D2.1.5.1	Sviluppo accordi con associazioni, partner tecnologici, strutture e iniziative regionali, Digital Innovation Hub e Competence Center per la produzione di servizi del PID		
	D2.1.6 Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende Speciali e le altre strutture del sistema camerale			D2.1.6.1	Servizi a carattere tecnologico e/o connessi alle innovazioni che le aziende intendono adottare in collegamento a processi di digitalizzazione: servizi di supporto legale, privacy e cybersecurity, servizi relativi ai "Punti di accesso alla normativa tecnica" e alla certificazione delle professioni in campo ICT, etc		
	D2.2 SERVIZI CONNESSI ALL'AGENDA DIGITALE		D2.2.1 Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione	D2.2.1.1	Rilascio Carta Nazionale dei servizi (CNS) CON firma digitale su supporto (SMART CARD, TOKEN USB, ALTRO)		
			D2.2.2 Rilascio, rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche	D2.2.2.1	Rilascio carte tachigrafiche e Rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche		
			D2.2.3 Altri servizi connessi all'agenda digitale	D2.2.3.1	Rilascio e promozione dello SPID e Attività connesse alla fatturazione elettronica		
	D3 TURISMO E CULTURA	D3.1 INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI SETTORI DEL TURISMO E DELLA CULTURA	D3.1.1 Servizi informativi per l'orientamento e la promozione in materia di turismo e beni culturali	D3.1.1.1	Studi, ricerche, osservatori in materia di turismo e beni culturali finalizzati all'assistenza a imprese e PA		
				D3.1.1.2	Seminari informativi e iniziative di divulgazione in materia di turismo e beni culturali		
			D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale	D3.1.2.1	Gestione di iniziative integrate di valorizzazione delle risorse turistiche, dei beni culturali e delle eccellenze produttive (produzioni agroalimentari tipiche, moda, artigianato etc)		
				D3.1.2.2	Attività di promozione dell'attrattività dei territori locali attraverso i media internazionali		
				D3.1.2.3	Programmazione, gestione ed erogazione di contributi e altre forme di sostegno finanziario alle imprese per la realizzazione di interventi nell'ambito del turismo e dei beni culturali		
			D3.1.3 Organizzazione e supporto alla partecipazione ad eventi culturali e di promozione del turismo	D3.1.3.1	Organizzazione diretta e/o in rete di eventi destinati agli operatori del turismo e dei beni culturali		
			D3.1.4 Servizi di assistenza specialistica in materia di turismo e beni culturali	D3.1.4.1	Assistenza alle imprese per lo sviluppo imprenditoriale in ambito turistico, supporto ai processi di sviluppo internazionale e supporto al B2B nell'ambito del turismo e dei beni culturali		

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Sviluppo della competitività	D4 ORIENTAMENTO AL LAVORO ED ALLE PROFESSIONI	D4.1 ORIENTAMENTO	D4.1.1 Iniziative di orientamento (a domanda collettiva)	D4.1.1.1 Informazione orientativa di gruppo e supporto alla transizione scuola-lavoro e università-lavoro
				D4.1.1.2 Orientamento in situazione (Organizzazione di "job shadowing", Organizzazione visite aziendali collettive e stage di orientamento)
				D4.1.1.3 Informazione e orientamento all'autoimpiego e alla creazione d'impresa: es. Punti Nuova Impresa, sportelli FILO etc
			D4.1.2 Servizi di orientamento individuale	D4.1.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di formazione, assistenza e supporto specialistico a supporto della transizione scuola-lavoro e università-lavoro e servizi di orientamento all'autoimpiego (supporto al business planning, supporto alla coop. Sociale ed imprenditoria sociale etc)
		D4.2 ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E FORMAZIONE PER IL LAVORO	D4.2.1 Gestione del registro alternanza scuola/lavoro	D4.2.1.1 Gestione Registro nazionale per l'alternanza scuola lavoro - RASL: alimentazione e monitoraggio dei dati del RASL funzionale all'individuazione da parte degli istituti scolastici delle imprese e degli enti attivabili per percorsi di alternanza s/l.
				D4.2.1.2 Assistenza alla progettazione di percorsi di alternanza
				D4.2.1.3 Attivazione e gestione contatti con le aziende per stage e tirocini formativi e di orientamento
			D4.2.2 Servizi individuali a supporto dell'alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro	D4.2.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di formazione, assistenza e supporto specialistico - diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti - in materia di alternanza s/l (assistenza a scuole ed aziende, supporto alla progettazione di percorsi di alternanza, formazione per l'apprendistato, etc.)
		D4.3 SUPPORTO INCONTRO D/O DI LAVORO	D4.3.1 Iniziative a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro (a domanda collettiva)	D4.3.1.1 Analisi, studi e ricerche per il monitoraggio sistematico sui fabbisogni professionali e formativi delle imprese (es. Excelsior) e relative azioni di diffusione, promozione, informazione e formazione
				D4.3.1.2 Supporto di base alla D/O di lavoro: alimentazione e promozione della piattaforma di matching
			D4.3.2 Servizi individuali a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro	D4.3.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di assistenza all'intermediazione della d/o di lavoro e qualificazione individuale
			D4.3.3 Iniziative e servizi per la mobilità professionale a livello internazionale e l'integrazione lavorativa dei migranti	D4.3.3.1 Iniziative e servizi per l'inserimento di giovani lavoratori stranieri e servizi per l'inserimento dei migranti nel mondo del lavoro
		D4.4 CERTIFICAZIONE COMPETENZE	D4.4.1 Iniziative a supporto della certificazione delle competenze (a domanda collettiva)	D4.4.1.1 Iniziative di informazione e orientamento a supporto della certificazione delle competenze collettive dirette o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti
			D4.4.2 Servizi individuali a supporto della certificazione delle competenze	D4.4.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di formazione, tutoraggio ed assistenza e di valutazione e certificazione delle competenze

LIV 1		LIV 2		LIV 3		LIV 4				
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)		Attività (Azioni)					
Sviluppo della competitività	D5 AMBIENTE E SVILUPPO SOSTENIBILE	D5.1 INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE	D5.1.1 Erogazione corsi di formazione in materia di ambiente e sviluppo sostenibile		D5.1.1.1	Organizzazione corsi di formazione diretta e/o in rete in materia ambientale, energia e sviluppo sostenibile				
			D5.1.2 Servizi di informazione e orientamento in materia di ambiente e sviluppo sostenibile		D5.1.2.1	Seminari informativi e iniziative di diffusione, promozione e divulgazione in materia di ambiente e sviluppo sostenibile				
			D5.1.3 Servizi di assistenza tecnico-specialistica in materia ambientale		D5.1.3.1	Assistenza specialistica individuale diretta e/o in rete in materia ambientale (Certificazione EMAS, ISO 14001, etc), energia e sviluppo sostenibile, servizi di audit e assistenza per progetti CSR, Certificazioni socio-ambientali (SA8000, ecc.) eventualmente attraverso forme di sostegno economico				
		D5.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI	D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali (solo capoluogo di regione)	D5.2.1.1	Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (compresa assistenza informativa) ed attività connesse					
				D5.2.1.2	Gestione dei rapporti con il MATTM e PA locali					
				D5.2.1.3	Esami responsabile tecnico					
		D5.3 PRATICHE AMBIENTALI E TENUTA REGISTRI IN MATERIA AMBIENTALE	D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali	D5.3.1.1	Pratiche di iscrizione/ modifica/cancellazione in registri ambientali: RAEE, Produttori di Pile e accumulatori, Registro Gas fluorurati (compresa assistenza informativa a compilazione/invio pratiche e gestione sospensioni, errori etc), raccolta MUD, rilascio dispositivi SISTRI etc					
				D5.3.2.1	Iniziative di informazione, divulgazione e formazione su adempimenti ambientali					
			D5.3.3	Interrogaizoni registri ambientali e MUD		D5.3.3.1	Rilascio certificati, visure, elenchi, copie			
				D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up		D6.1.1.1	Realizzazione di progetti e iniziative in tema di Open Innovation			
	D6 SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI	D6.1 INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLO SVILUPPO D'IMPRESA	D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up	D6.1.1.2	Servizi di assistenza e accompagnamento alla ricerca e all'accesso alle fonti di finanziamento (fondi privati, partecipazione bandi regionali e nazionali, partecipazione a programmi comunitari e tender europei, campagne di crowdfunding, ecc.), accompagnamento a nuovi mercati, supporto alla realizzazione di partnership strategiche etc					
				D6.1.2.1	Progetti, iniziative e servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese (Assistenza alla realizzazione di processi di delocalizzazione produttiva, Sviluppo Reti d'impresa, Servizi a supporto del superamento della crisi e del risanamento aziendale etc)					
				D6.1.2.2	Partecipazione a comitati per la definizione e promozione (in raccordo con altri soggetti del territorio) di azioni e strumenti utili alla crescita e al consolidamento delle iniziative imprenditoriali nei diversi settori.					
				D6.1.2.3	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi					
				D6.1.2.4	Realizzazione e gestione di infrastrutture per lo sviluppo di imprese e territorio					
				D6.1.3 Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico	D6.1.3.1	Assistenza tecnico-scientifica e testing industriale, diretta o attraverso le competenze specialistiche delle stazioni sperimentali				
					D6.1.3.2	Servizi erogati nell'ambito della rete Enterprise Europe Network e di altri programmi: ricerca partner tecnologici, workshop e iniziative di brokeraggio tecnologico B2B, assessment tecnologici etc) assessment tecnologici, assistenza alle imprese per la partecipazione ai programmi europei di ricerca e sviluppo tecnologico (esempio Horizon 2020) e altri servizi per l'innovation management nelle PMI				
				D6.1.4	Servizi a supporto del ricambio generazionale e della trasmissione d'impresa		D6.1.4.1	Servizi di orientamento e assistenza specialistica a supporto della continuità d'impresa tramite ricambio generazionale e/o trasmissione d'impresa		
				D6.2 QUALIFICAZIONE DELLE IMPRESE, DELLE FILIERE E DELLE PRODUZIONI	D6.2.1	Servizi informativi per la qualificazione delle imprese e delle filiere		D6.2.1.1	Seminari informativi e iniziative di diffusione, promozione e divulgazione in materia di qualificazione delle imprese e delle filiere	
					D6.2.2	Servizi di formazione e assistenza specialistica a supporto della qualificazione delle imprese e delle filiere		D6.2.2.1	Assistenza specialistica individuale diretta e/o in rete a supporto della qualificazione delle imprese e delle filiere, anche attraverso forme di sostegno economico	
		D6.3 OSSERVATORI ECONOMICI	D6.3.1	Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi		D6.3.1.1	Servizi di informazione statistico-economica a supporto della competitività delle imprese e di altri stakeholder (osservatorio e monitoraggio dell'economia del territorio, studi e ricerche anche mediante l'utilizzo di sondaggi etc)			

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Maggiorazione D. annuale	E1 PROGETTI A VALERE SU MAGGIORAZIONE 20% DIRITTO ANNUALE	E1.1 GESTIONE PROGETTI A VALERE SU MAGGIORAZIONE 20% DIRITTO ANNUALE	E1.1.1 Punto Impresa Digitale	E1.1.1.1 Punto Impresa Digitale
			E1.1.2 Orientamento	E1.1.2.1 Orientamento
			E1.1.3 Infrastrutture	E1.1.3.1 Infrastrutture
			E1.1.4 Internazionalizzazione	E1.1.4.1 Internazionalizzazione
			E1.1.5 Turismo	E1.1.5.1 Turismo
Altri servizi camerali	F1 ALTRI SERVIZI AD IMPRESE E TERRITORIO	F1.1 VALORIZZAZIONE PATRIMONIO CAMERALE	F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali	F1.1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi e sale camerali per attività seminariali, associative, promozionali di altri soggetti, locazione spazi per collocazione distributori di cibi e bevande, concessione spazi per mostre e altri eventi
			F1.1.2 Erogazione servizi di convegnistica e spazi per eventi	F1.1.2.1 Erogazione servizi di convegnistica e spazi per eventi
			F1.1.3 Gestione biblioteche per la valorizzazione del patrimonio documentale camerale	F1.1.3.1 Accesso e consultazione biblioteca camerale
			F1.2 ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA E SUPPORTO ALLE IMPRESE IN REGIME DI LIBERO MERCATO	F1.2.1.1 Servizi fieristici erogati attraverso aziende speciali e partecipazioni
			F1.2.2 Servizi di laboratorio	F1.2.2.1 Servizi di analisi chimico-merceologiche e altri servizi di laboratorio
Fuori perimetro	Z1 EXTRA	Z1.1 ATTIVITÀ FUORI PERIMETRO	Z1.1.1 Attività fuori perimetro	F1.2.3.1 Servizi vari erogati in regime di libero mercato
				Z1.1.1.1 Stazioni sperimentali
				Z1.1.1.2 Porti
				Z1.1.1.3 Altre attività al di fuori del perimetro ordinario della mission camerale
Gestione generale dell'ente	G GESTIONE GENERALE DELL'ENTE	ATTIVITÀ DI GOVERNO COMPLESSIVO DELL'ENTE (COMPETENZA DEL SOLO SEGRETARIO GENERALE)	G Attività di governo complessivo dell'ente (competenza del solo segretario generale)	G Attività di governo complessivo dell'ente (competenza del solo segretario generale)