

			ANNO 2011			
PROCESSI PRIMARI			PERSONALE DEDICATO AL PROCESSO (espresso in FTE)*	COSTO IMPUTATO AL PERSONALE DEDICATO AI PROCESSI	COSTO IMPUTATO AI PROCESSI	COSTO TOTALE IMPUTATO AI PROCESSI**
Macro Processo	Processo	Attività incluse all'interno del processo				
Anagrafico- Certificativo	Tenuta Registro Imprese e Rea - Albo Artigiani	Iscrizione, modifica cancellazione Ri, REA, AA (su istanza, d'ufficio, per Provvedimento del Giudice del Registro, di altre Autorità -come il Tribunale-su provvedimento del Conservatore): Ricezione istanza, gestione sospesi e comunicazioni con l'utenza, iscrizione o rifiuto, archiviazione ottica Dichiarazioni di conformità - Deposito bilanci e gestione problematiche, elenco soci - Leggi speciali (verifica requisiti): Accertamento dei requisiti per le attività economiche regolamentate (commercio all'ingrosso, disinfezione, installazione impianti, fachinaggio, autorinarazione) - Call center: Help Desk Gestione rapporti con Comuni - front office telematico - Gestione telematica dei procedimenti in caso di delega dai Comuni (ricezione domanda, divulgazione informazioni, attivazione di adempimenti, rilascio ricevute, pagamento diritti e imposte) Accertamento violazioni amministrative - Ri-REA-Albo Artigiani Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Tenuta Registro Imprese e Rea - Albo Artigiani	16,85	€ 739.807	€ 282.967	€ 1.022.774
	Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale	Certificati e visure (Ri, REA, AA, Albi e ruoli); - Bollatura/Vidimazione libri sociali e registri e formulari - Rilascio copie atti, bilanci (da archivio ottico e da archivio cartaceo) e consultazione fascicoli - Rilascio elenchi, elenchi sdoe (ditte operanti con l'estero) - Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari Cns, smart card, business key Carnet Ata, certificati di origine, Codice Meccanografico, altri certificati per l'estero, italiancom, vidimazione su fatture e visto di legalizzazione firma; Certificato di libera vendita	4,85	€ 219.577	€ 212.531	€ 432.108
	Tenuta Albi e Ruoli	Iscrizione, modifica cancellazione, verifica requisiti Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Tenuta Albi e Ruoli	1,70	€ 81.988	€ 24.624	€ 106.612
Regolamentativo (Amministrativo)	Brevetti e Marchi	Ricezione e verbalizzazione domanda di deposito brevettuale nazionale e internazionale (invenzioni, disegni, modelli di utilità, marchi), trasmissione all'UIBM - Ricezione e istruttoria seguiti (tasse di mantenimento brevetti, trascrizioni, annotazioni, copie autentiche verbali); Attestazione di pagamento dei diritti - Traduzione di brevetto europeo; Gestione dei ricorsi su rigetto domande Servizi di orientamento all'utenza - consulenza brevettuale; Consultazioni banche dati su richiesta dell'utenza Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Brevetti e Marchi	1,05	€ 50.792	€ 13.746	€ 64.538
	Registro informatico protesti	Ricezione, protocollo, istruttoria, archiviazione domande di cancellazione; Istruttoria e pubblicazione elenchi protesti ricevuti da pubblici ufficiali; - Rilascio visure; - Gestione dell'eventuale contenzioso; - Gestione abbonamenti annuali "Elenchi protesti" estratti dal Registro informatico dei Protesti	1,16	€ 63.347	€ 15.157	€ 78.504
	Gestione Ambiente	Sistri - Mud - composti organici volatili (C.O.V.), formulario rifiuti; Registri di carico e scarico rifiuti - Rifiuti apparecchiature elettriche ed elettroniche; Borsa telematica del recupero; Albo Gestori Ambientali Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Gestione Ambiente Albo Gestori Ambientali	0,87	€ 37.865	€ 18.961	€ 56.826
	Certificazione prodotti agroalimentari	Commissioni- esperti tecnici; Controllo Doc Docg Igt - panel; Organismo controllo vini Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Certificazione prodotti agroalimentari	0,55	€ 28.075	€ 21.847	€ 49.923
	Rapporti tra Imprese e Consumatori dove si creano controversie	Verifica Clausole vessatorie / inique e Verifica contratti (incluso Fondo Perequazione); Contratti tipo e Formulari Tipo, Accertamento e Raccolta usi e consuetudini (incluso Fondo Perequazione) Repressione della concorrenza sleale e promozione legalità (incluso Fondo Perequazione); Sportello Consumatori (incluso Fondo Perequazione), Sportelli per la legalità, condominio, etc. Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Rapporti tra Imprese e Consumatori dove si creano controversie	0,97	€ 70.812	€ 15.279	€ 86.092
	Sanzionatorio	Gestione ed emissione verbali di accertamento dagli organi di vigilanza interni - Registro Imprese, Diritto Annuale, Sicurezza e conformità dei prodotti- ed esterni -Vigili urbani, Guardia di Finanza, polizia, carabinieri; Emissione di ordinanze di ingiunzione, archiviazione, sequestro, dissequestro e confisca; Predisposizione dei ruoli e gestione istanze di sgravio; Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative	0,90	€ 58.094	€ 11.750	€ 69.844
Attività vigilanza-ispezione e controllo	Sicurezza Prodotti	Vigilanza prodotti - Concorsi a premio Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Attività vigilanza-ispezione e controllo	0,73	€ 47.635	€ 9.562	€ 57.197
	Metrologia Legale	Controlli, ispezioni (su richiesta e d'ufficio), verifica e sorveglianza metrici e metalli preziosi; Tenuta elenco utenti metrici (iscrizione e presentazione strumenti), accreditamento laboratori ed aggiornamento tariffari; Rilascio cronotachigrafi Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Metrologia Legale	2,07	€ 112.032	€ 42.069	€ 154.101

			ANNO 2011			
PROCESSI PRIMARI			PERSONALE DEDICATO AL PROCESSO (espresso in FTE)*	COSTO IMPUTATO AL PERSONALE DEDICATO AI PROCESSI	COSTO IMPUTATO AI PROCESSI	COSTO TOTALE IMPUTATO AI PROCESSI**
Macro Processo	Processo	Attività incluse all'interno del processo				
Giustizia alternativa	Conciliazione e Mediazione	Gestione Conciliazione e Mediazione; Sportello Conciliazione	1,12	€ 88.438	€ 23.721	€ 112.159
	Arbitrato e Camera Arbitrale	Gestione Arbitrati e Camera Arbitrale	0,22	€ 22.370	€ 2.834	€ 25.204
	Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sulla Giustizia Alternativa	0,25	€ 14.399	€ 3.223	€ 17.623
Monitoraggio dell'Economia e del Mercato	Promozione ed erogazione di informazione Statistico-Economica	Osservatori economico-congiunturali-sociali; Informazione economico-statistica (excelsior, giornata dell'economia, starnet, movimprese, relazioni economiche, rilevazioni dati economici) ; Fornitura di dati elaborati ad hoc su richiesta dell'utenza Gestione patrimonio bibliotecario e contatto con l'utenza	1,41	€ 106.117	€ 18.581	€ 124.698
	Monitoraggio delle dinamiche dei prezzi e delle tariffe	Monitoraggio prezzi e tariffe e Gestione Commissioni (mister prezzi) - Borsa Merci e sale di contrattazione	0,39	€ 29.161	€ 5.117	€ 34.278
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Attività Formativa manageriale ed informativa all'utenza	Alta Formazione per abilitazioni per esercizio attività professionali (conciliatori, mediatori ed arbitri, agenti, rappresentanti, ecc) - Alta Formazione per lo sviluppo delle competenze manageriali su varie tematiche: corsi e seminari (internazionalizzazione, innovazione tecnologica, Responsabilità Sociale di Impresa, creazione di imprese, Agroalimentare, Imprenditoria femminile, ambiente e territorio, ecc) Stage, contatto con istituti scolastici, contatti con le imprese, knowledge sharing	0,21	€ 19.514	€ 2.716	€ 22.230
Promozione del territorio e delle imprese	Promozione del territorio e delle imprese (iniziative organizzate dalla CCIAA)	Agroalimentare; - Innovazione tecnologica e qualità; - Nuove Imprese ed Imprenditoria Femminile; - Turismo; - Ambiente; - Internazionalizzazione (incluso Fondo Perequazione) Rapporti con altre istituzioni (cciaa all'estero, rete camerale, enti locali); Gestione progetti cofinanziati (incluso Fondo Perequazione)	1,99	€ 156.162	€ 48.653	€ 204.815
	Promozione indiretta del territorio e delle imprese	Predisposizione bando, istruttoria domande, erogazione del contributo, ecc	1,04	€ 75.843	€ 18.284	€ 94.127
	Sostegno al credito e CONFIDI	Rapporti con banche e CONFIDI; Fondo Rotativo; Predisposizione bando, istruttoria domande, erogazione del contributo, ecc	0,22	€ 16.975	€ 2.922	€ 19.897
	Informativa all'utenza	Sportello informativo tematiche promozionali, incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Promozione del territorio e delle imprese	0,54	€ 22.549	€ 7.065	€ 29.614

* Il personale camerale è espresso in unità equivalenti (sulla base delle ore effettive di lavoro) e comprende: Tempo Indeterminato + Tempo Determinato + Borsisti + Interinale + CO.CO.CO. + Stagisti retribuiti. Sono esclusi dirigenti e Segretario Generale

** Il Costo Totale imputato ai Processi è calcolato considerando le seguenti voci di bilancio della CCIAA: Costo del personale (voce B6 C.E.), Costi di funzionamento (voce B7 C.E., al netto delle quote associative) e ammortamenti beni immobili (all'interno della voce B9 b C.E.)