

PROCESSI PRIMARI			ANNO 2012				ANNO 2013			
Macro Processo	Processo	Attività	PERSONALE DEDICATO AL PROCESSO (espresso in FTE)*	COSTO IMPUTATO AL PERSONALE DEDICATO AI PROCESSI	COSTO IMPUTATO AI PROCESSI	COSTO TOTALE IMPUTATO AI PROCESSI**	PERSONALE DEDICATO AL PROCESSO (espresso in FTE)*	COSTO IMPUTATO AL PERSONALE DEDICATO AI PROCESSI	COSTO IMPUTATO AI PROCESSI	COSTO TOTALE IMPUTATO AI PROCESSI**
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	13,14	€ 640.791	€ 234.846	€ 875.637	15,22	€ 642.429	€ 316.293	€ 958.722
		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, facchinaggio, autoriparazione) - 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								
	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 (Attività precedentemente non esplicitata)	4,51	€ 229.188	€ 145.313	€ 374.501	5,52	€ 231.673	€ 186.049	€ 417.723
Tenuta Albi e Ruoli	Cns, smart card, business key	0,64	€ 40.019	€ 10.980	€ 50.999	0,29	€ 13.940	€ 6.373	€ 20.313	
	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									
Regolamentativo (Amministrativo)	Brevetti e Marchi	Iscrizione, modifica cancellazione, verifica requisiti	0,97	€ 49.907	€ 13.476	€ 63.383	0,98	€ 46.026	€ 22.196	€ 68.222
		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								
	Registro informatico protesti	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Brevetti e Marchi	0,53	€ 41.450	€ 6.851	€ 48.302	0,85	€ 39.568	€ 13.765	€ 53.332
		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								
		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								
	Gestione Ambiente	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Gestione Ambiente	0,43	€ 24.552	€ 5.693	€ 30.245	0,10	€ 4.349	€ 1.819	€ 6.169
		Albo Gestori Ambientali								
	Certificazione prodotti agroalimentari	Commissioni - esperti tecnici - Controllo Doc Docg Igt - panel - Organismo controllo vini	0,48	€ 29.043	€ 6.165	€ 35.208	0,36	€ 18.969	€ 6.382	€ 25.351
		Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Certificazione prodotti agroalimentari								
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)	1,02	€ 75.931	€ 14.482	€ 90.413	0,71	€ 41.673	€ 12.048	€ 53.721	
	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									
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	1,02	€ 80.804	€ 13.129	€ 93.933	1,01	€ 51.517	€ 17.566	€ 69.083	

PROCESSI PRIMARI			ANNO 2012				ANNO 2013			
Macro Processo	Processo	Attività	PERSONALE DEDICATO AL PROCESSO (espresso in FTE)*	COSTO IMPUTATO AL PERSONALE DEDICATO AI PROCESSI	COSTO IMPUTATO AI PROCESSI	COSTO TOTALE IMPUTATO AI PROCESSI**	PERSONALE DEDICATO AL PROCESSO (espresso in FTE)*	COSTO IMPUTATO AL PERSONALE DEDICATO AI PROCESSI	COSTO IMPUTATO AI PROCESSI	COSTO TOTALE IMPUTATO AI PROCESSI**
Attività vigilanza-ispezione e controllo	Sicurezza Prodotti	Vigilanza prodotti - Concorsi a premio	0,63	€ 42.281	€ 8.146	€ 50.428	0,65	€ 38.336	€ 11.496	€ 49.832
		Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Attività vigilanza-ispezione e controllo								
	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	1,99	€ 107.979	€ 36.408	€ 144.387	1,80	€ 75.097	€ 42.254	€ 117.351
		Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Metrologia Legale								
Giustizia alternativa	Conciliazione e Mediazione	Gestione Conciliazione e Mediazione - Sportello Conciliazione	1,41	€ 107.401	€ 26.704	€ 134.105	1,03	€ 48.517	€ 30.320	€ 78.837
	Arbitrato e Camera Arbitrale	Gestione Arbitrati e Camera Arbitrale	0,48	€ 35.762	€ 19.506	€ 55.269	0,38	€ 18.948	€ 6.228	€ 25.176
	Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sulla Giustizia Alternativa	0,08	€ 5.536	€ 1.080	€ 6.616	0,10	€ 3.519	€ 1.571	€ 5.089
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	1,34	€ 89.397	€ 25.840	€ 115.237	1,42	€ 84.542	€ 59.760	€ 144.302
		Gestione patrimonio bibliotecario e contatto con l'utenza								
	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	€ 29.418	€ 5.056	€ 34.474	0,44	€ 21.045	€ 15.486	€ 36.531
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)	0,31	€ 24.828	€ 3.935	€ 28.763	0,20	€ 17.646	€ 3.254	€ 20.900
		Stage, contatto con istituti scolastici, contatti con le imprese, knowledge sharing								
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)	1,99	€ 190.026	€ 25.534	€ 215.560	3,27	€ 297.445	€ 67.889	€ 365.333
		Rapporti con altre istituzioni (cciaa all'estero, rete camerale, enti locali) - Gestione progetti cofinanziati (incluso Fondo Perequazione)								
	Promozione indiretta del territorio e delle imprese	Predisposizione bando, istruttoria domande, erogazione del contributo, ecc	1,39	€ 83.594	€ 19.776	€ 103.370	1,91	€ 119.740	€ 33.476	€ 153.217
	Sostegno al credito e CONFIDI	Rapporti con banche e CONFIDI; Fondo Rotativo - Predisposizione bando, istruttoria domande, erogazione del contributo, ecc	0,26	€ 20.999	€ 3.338	€ 24.337	0,00	€ 11.691	€ 0	€ 11.691
	Informativa all'utenza	Sportello informativo tematiche promozionali, incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Promozione del territorio e delle imprese	0,52	€ 33.239	€ 6.630	€ 39.869	0,81	€ 35.923	€ 13.192	€ 49.116

\* 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 (all'interno della voce B9 b C.E.)

\*\*\*Nel 2013 per i dati relativi al personale il monte ore utilizzato per il calcolo degli FTE è pari a 1.584 ore/anno e non 1.716 ore/anno come fatto per il 2012. Per i dati relativi ai costi sono inclusi tutti gli ammortamenti. L'anno 2012 comprendeva solo la voce Ammortamento beni immobili/fabbricati