

Allegato B) alla deliberazione G.C. n. 49 del 28 marzo 2013, composto da n. 7 pagine

Allegato 1 - Mappatura dei processi

Processi primari

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività		
P_1 Anagrafico- Certificativo	P_1.1 Tenuta Registro Imprese e Rea	P_1.1.1 Registro Imprese e Rea	A) Iscrizione, modifica cancellazione (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		
			B) Dichiarazioni di conformità		
			C) Deposito bilanci e gestione problematiche, elenco soci		
			D) Leggi speciali (verifica requisiti): Accertamento dei requisiti per le attività economiche regolamentate (commercio all'ingrosso, disinfezione, installazione impianti, facchinaggio, autoriparazione), Controlli d'ufficio e controlli a campione su dichiarazioni sostitutive		
			E) Call center; Help Desk		
	P_1.2 Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale	P_1.1.2 Gestione dei rapporti con altri Enti/strutture territoriali	A) Gestione del Suap e dei rapporti con Comuni - front office telematico		
			B) Gestione telematica dei procedimenti in caso di delega dai Comuni (ricezione domanda, divulgazione informazioni, attivazione di adempimenti, rilascio ricevute, pagamento diritti e imposte) (non attivato)		
			C) attività di relazione con gli altri Enti, comuni post sanzione, segnalazioni comunali varie, INPS, INAIL, DTL		
			D) attività di recupero carichi previdenziali pregressi		
	P_1.2 Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale	P_1.1.3 Accertamento sanzioni amministrative	A) Accertamento violazioni amministrative - Ri-REA		
			P_1.1.4 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Tenuta Registro Imprese e Rea. Attività di rilascio pareri, Informazioni via e-mail, corrispondenza telefonica	
				P_1.2.1 Certificati e visure, elenchi e copie atti	A) Certificati e visure (Ri, REA, ex Albi e ruoli)
					B) Bollatura/Vidimazione libri sociali e registri e formulari
	C) Rilascio copie atti, bilanci (da archivio ottico e da archivio cartaceo) e consultazione fascicoli				
D) Rilascio elenchi, elenchi ItalianCom (ditte operanti con l'estero)					
P_1.2 Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale	P_1.2.2 Dispositivi di firma digitale	E) Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari (Attività precedentemente non esplicitata)			
		A) Cns, smart card, business key (eventuali nuovi servizi innovativi)			
		B) Attività di rilascio di mandati ai professionisti e associazioni di categoria per l'attività di intermediazione nel rilascio dei dispositivi di firma			
		P_1.2.3 Rilascio certificati a valere per l'estero	A) 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		
P_1.2.4 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale, corrispondenza telefonica e via mail				

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività
P_2 Regolamentativo (Amministrativo)	P_2.1 Brevetti e Marchi	P_2.1.1 Gestione domande	A) Ricezione e verbalizzazione domanda di deposito brevettuale nazionale e internazionale (invenzioni, disegni, modelli di utilità, marchi), trasmissione all'UIBM
			B) Ricezione e istruttoria seguiti (tasse di mantenimento brevetti, trascrizioni, annotazioni, copie autentiche verbali)
			C) Attestazione di pagamento dei diritti
			D) Traduzione di brevetto europeo
			E) Gestione dei ricorsi su rigetto domande
		P_2.1.2 Consulenza tecnologica e brevettuale	A) Servizi di orientamento all'utenza - consulenza brevettuale
		B) Consultazioni banche dati su richiesta dell'utenza	
	P_2.1.3 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Brevetti e Marchi, corrispondenza telefonica e via mail	
	P_2.2 Registro informatico protesti	P_2.2.1 Gestione elenco protesti	A) Ricezione, protocollo, istruttoria, archiviazione domande di cancellazione
			B) Istruttoria e pubblicazione elenchi protesti ricevuti da pubblici ufficiali
			C) Rilascio visure
			D) Gestione dell'eventuale contenzioso (Attività precedentemente non esplicitata)
			E) Attività sui ruoli
	P_2.3 Gestione Ambiente	P_2.3.1 Gestione Ambiente	A) Sistri - Mud - composti organici volatili (C.O.V.), formulario rifiuti
			B) Registri di carico e scarico rifiuti - Rifiuti apparecchiature elettriche ed elettroniche
			C) Borsa telematica del recupero
	P_2.3.2 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Gestione Ambiente	
	P_2.4 Certificazione prodotti agroalimentari	P_2.4.1 Certificazioni di riconoscimento vini e olii	A) Commissioni- esperti tecnici
			B) Controllo Doc Docg Igt - panel
	P_2.4.2 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Certificazione prodotti agroalimentari	
	P_2.5 Rapporti tra Imprese e Consumatori dove si creano controversie	P_2.5.1 Regolazione dei rapporti giuridici tra impresa e consumatori	A) Verifica Clausole vessatorie / inique e Verifica contratti (incluso Fondo Perequazione)
			B) Contratti tipo e Formulari Tipo, Accertamento e Raccolta usi e consuetudini (incluso Fondo Perequazione)
		P_2.5.2 Tutela preventiva del mercato e del consumatore	A) Repressione della concorrenza sleale e promozione legalità (incluso Fondo Perequazione)
			B) Sportello Consumatori (incluso Fondo Perequazione), Sportelli per la legalità, condominio, etc.
P_2.5.3 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Rapporti tra Imprese e Consumatori dove si creano controversie		
P_2.6 Sanzionatorio	P_2.6.1 Sanzioni amministrative	A) 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	
		B) Predisposizione dei ruoli e gestione istanze di sgravio; Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative	

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività
P_3 Attività vigilanza-ispezione e controllo	P_3.1 Sicurezza Prodotti	P_3.1.1 Sicurezza e Vigilanza	Vigilanza prodotti
		P_3.1.2 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Attività vigilanza-ispezione e controllo
		P_3.1.3 Gestione dei concorsi a premio	Concorsi a premio
	P_3.2 Metrologia Legale	P_3.2.1 Verifica strumenti metrici	A) Controlli, ispezioni (su richiesta e d'ufficio), verifica e sorveglianza metrici e metalli preziosi B) Tenuta elenco utenti metrici (iscrizione e presentazione strumenti), accreditamento laboratori ed aggiornamento tariffari
		P_3.2.2 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Metrologia Legale
		P_3.2.3 Rilascio Cronotachigrafi	Attività amministrativa/autorizzatoria e di rilascio Cronotachigrafi
P_4 Giustizia alternativa	P_4.1 Conciliazione e Mediazione	P_4.1.1 Conciliazione e Mediazione	A) Gestione Conciliazione e Mediazione
			B) Sportello Conciliazione
	P_4.2 Arbitrato e Camera Arbitrale	P_4.2.1 Arbitrato e Camera Arbitrale	Gestione Arbitrati e Camera Arbitrale
P_4.3 Informativa all'utenza	P_4.3.1 Informativa all'utenza	Incontri informativi e materiale divulgativo sulla Giustizia Alternativa	
P_5 Monitoraggio dell'Economia e del Mercato	P_5.1 Promozione ed erogazione di informazione Statistico-Economica	P_5.1.1 Promozione ed erogazione di informazione Statistico-Economica	A) Osservatori economico-congiunturali-sociali B) Informazione economico-statistica (excelsior, giornata dell'economia, starnet, movimprese, relazioni economiche, rilevazioni dati economici) C) Fornitura di dati elaborati ad hoc su richiesta dell'utenza
			P_5.1.2 Biblioteca
	P_5.2 Monitoraggio delle dinamiche dei prezzi e delle tariffe	P_5.2.1 Monitoraggio delle dinamiche dei prezzi e delle tariffe	A) Monitoraggio prezzi e tariffe e Gestione Commissioni (mister prezzi)

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività
P_6 Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	P_6.1 Attività Formativa manageriale ed informativa all'utenza	P_6.1.1 Alta Formazione	A) Alta Formazione per abilitazioni per esercizio attività professionali B) 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)
		P_6.1.2 Progetti formativi scuola - lavoro	Stage, contatto con istituti scolastici, contatti con le imprese, knowledge sharing
P_7 Promozione del territorio e delle imprese	P_7.1 Promozione del territorio e delle imprese (iniziative organizzate dalla CCIAA)	P_7.1.1 (Organizzazione di eventi) Fiere, Missioni, Incoming, Mostre	A) Agroalimentare (incluso Fondo Perequazione) B) Innovazione tecnologica e qualità (incluso Fondo Perequazione) C) Nuove Imprese ed Imprenditoria Femminile (incluso Fondo Perequazione) D) Turismo (incluso Fondo Perequazione) E) Ambiente (incluso Fondo Perequazione) F) Internazionalizzazione (incluso Fondo Perequazione)
		P_7.1.2 Programmazione e gestione di progetti cofinanziati	A) Rapporti con altre istituzioni (cciaa all'estero, rete camerale, enti locali) B) Gestione progetti cofinanziati (incluso Fondo Perequazione)
	P_7.2 Promozione indiretta del territorio e delle imprese	P_7.2.1 Erogazione contributi (anche per la partecipazione ad eventi organizzati da altri soggetti)	Predisposizione bando, istruttoria domande, erogazione del contributo, aggiornamento banche dati contributi, ecc
		P_7.2.2 Interventi per la promozione delle infrastrutture	
	P_7.3 Sostegno al credito e CONFIDI	P_7.3.1 Erogazione contributi per il sostegno al credito	A) Rapporti con banche e CONFIDI B) Fondo Rotativo [non attivato] D) Predisposizione bando, istruttoria domande, erogazione del contributo, ecc
	P_7.4 Informativa all'utenza	P_7.4.1 Informativa all'utenza	Sportello informativo tematiche promozionali, incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Promozione del territorio e delle imprese

Processi di supporto

Macro Processo	Processo	Sotto-Processo	Attività
S_1 Comunicazione	S_1.1 Tenuta Registro Imprese e Rea	S_1.1.1 Comunicazione-rapporto con l'utenza	Ufficio stampa, media, tv, radio, altri canali, notiziari, realizzazione rassegna stampa, impaginazione riviste
		S_1.1.2 Comunicazione-rapporto con l'utenza	CRM e news letter URP, Indagini di Customer Satisfaction e gestione reclami Carta del servizio e Guida ai servizi Sito Internet e Trasparenza
	S_1.2 Comunicazione Interna	S_1.2.1 Comunicazione Interna	Intranet, Assemblee personale, avvisi e comunicazione al personale, carta dei valori;

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività	
	S_1 In		Pubblicazione House Organ	
S_2 Servizi tecnico-informativi e ausiliari	S_2.1 Servizi Ausiliari	S_2.1.1 Servizi Ausiliari	Portineria, Centralino	
			Servizio Autista	
			Gestione sale	
			Pulizia e Vigilanza	
			Incontri informativi e materiale divulgativo sul processo Tenuta Registro Imprese e Rea. Attività di rilascio pareri, Informazioni via e-mail, corrispondenza telefonica	
	S_2.2 Servizi Informatici	S_2.2.1 Servizi Informatici	A) Certificati e visure (Ri, REA, ex Albi e ruoli)	
S_3 Affari Generali	S_3.1 Supporto agli Organi e Segreteria	S_3.1.1 Segreteria Generale	Supporto organi (Convocazione, OdG, Verbale) Segreteria della Direzione e della Presidenza e gestione agende e gestione dei rapporti con Associazioni di categoria; Rinnovo Organi	
			Stesura degli atti di Giunta e Consiglio e determine dirigenziali e presidenziali, Gestione Albo camerale	
			Adempimenti Privacy	
		S_3.1.2 Eventi speciali e premi	Onorificenze e Premi	
			Eventi storici e speciali e Patrocini	
	S_3.2 Gestione documenti	S_3.2.1 Protocollo	Corrispondenza in Entrata ed in Uscita (anche tramite Pec) registrazione e distribuzione della posta agli uffici	
			S_3.2.2 Archivi	Gestione dell'archivio
S_3.3 Tutela Legale dell'Ente	S_3.3.1 Tutela Legale dell'Ente	Udienze Giudice di Pace e Tribunale, Consulenza legale alla struttura dell'Ente		
S_4 Ciclo di Gestione della Performance	S_4.1 Pianificazione, Programmazione e Controllo	S_4.1.1 Pianificazione e Programmazione	Programma Pluriennale, RPP, Budgeting, Piano della Performance, Bilancio Preventivo, Redazione Piano triennale della trasparenza; Aggiornamento del preventivo e del budget direzionale, Programma triennale misure di razionalizzazione, pianificazione spesa e fabbisogni; altri atti programmatori, Programma triennale dei lavori pubblici	
			S_4.1.2 Misurazione, Valutazione e Rendicontazione	Benchmarking, Reporting Economico-Finanziario e non solo, Misurazione e Valutazione Performance Organizzativa ed Individuale, Variazioni/Aggiornamento, OIV, Relazione sulla Performance, Bilancio Consuntivo, Bilancio Sociale, di Genere, ecc., erogazione trattamento accessorio, Osservatorio sulle attività camerali (richiesta dall'Unioncamere)
	S_4.2 Sistemi gestione qualità	S_4.2.1 Sistemi gestione qualità	Rapporti di non conformità, Gestione audit e mantenimento certificazione, Revisione manuali	
S_5 Patrimonio	S_5.1 Partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali/in house	S_5.1.1 Gestione delle Società Partecipate	Gestione degli atti societari (statuti, patti parasociali, protocolli e statuti, ecc)	
			Gestione economica: aumenti di capitale, finanziamento, Acquisizione e dismissione quote	
			Attività di monitoraggio	
	S_5.1.2 Gestione Aziende Speciali e in-house	Gestione dei rapporti con le Aziende Speciali		
	S_5.2 Attività di servizi e lavori	S_5.2.1 Procedure per l'approvvigionamento	Gare (trattative private - servizi in economia) e appalti e Convenzioni	
			Richiesta di Acquisto e Ordine di Acquisto	

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività	
Gestione	S_5.2 Fornitura beni e servizi	S_5.2.2 Gestione della fornitura	Gestione Magazzino	
			Albo fornitori e obblighi e controlli vari sulle forniture	
	S_5.3 Gestione dei Beni Mobili ed Immobili	S_5.3.1 Realizzazione Lavori	Manutenzione Ordinaria	
			Manutenzione Straordinaria e Collaudo	
“Convenzioni” e “adempimenti catastali”				
S_5.3.2 Inventario	S_5.3.2 Inventario	Inventario, nuove registrazioni e dismissioni		
		S_5.3.3 Sicurezza	S_5.3.3 Sicurezza	Antincendio, antifumo e primo soccorso, gestione delle polizze assicurative
S_6 Gestione Contabilità	S_6.1 Gestione del tributo diritto annuale	S_6.1.1 Gestione del tributo diritto annuale	Gestione Riscossione	
			Emissione ruoli	
			Gestione ruolo: Sgravi e rimborsi e incassi	
			Contenzioso	
	S_6.2 Tenuta Contabilità	S_6.2.1 Ciclo attivo e passivo	S_6.2.1 Ciclo attivo e passivo	Gestione degli incassi, registrazioni attive, emissione e riscontro delle reversali, “Sportello vendite”
				Gestione dei pagamenti, verifica formalità ordine, registrazioni passive, Gestione dei versamenti in posta, liquidazione fatture
				Storni
				Gestione Tesoreria, Minute Spese, anticipo missioni, rapporto cn Istituto Cassiere
S_6.2.3 Gestione fiscale-tributaria	S_6.2.3 Gestione fiscale-tributaria	S_6.2.3 Gestione fiscale-tributaria	Tenuta contabilità fiscale (IVA e IRES)	
			Liquidazione/comunicati periodica IVA	
S_6.2.4 Altre attività connesse alla gestione della contabilità	S_6.2.4 Altre attività connesse alla gestione della contabilità	S_6.2.4 Altre attività connesse alla gestione della contabilità	Dichiarazione unico, 770 ass/gestione lavoratori autonomi e occasionali (anche redditi assimilati e redditi diversi, certificazioni per compensi per autonomi, occasionali, assimilati)	
			Elaborazione indagine, comunicazione a soggetti istituzionali, statistiche di competenza, rapporti sindaci revisori, rendicontazione contabili su progetti	
Gestione personale	S_7.1 Trattamento economico e pensionistico	S_7.1.1 Trattamento economico e pensionistico del personale	Gestione stipendi, buste paga, liquidazioni trasferite, indennità di anzianità e TFR, gestione cassa mutua, gestione dei compensi a stagisti e co.co.co	
			Modelli fiscali e contributivi	
	S_7.2 Trattamento giuridico	S_7.2.1 Trattamento giuridico	S_7.2.1 Trattamento giuridico	Predisposizione contratti ed atti di lavoro subordinato e non, Comunicazione on-line per le assunzioni, le cessazioni, le trasformazioni dei rapporti di lavoro da tempo pieno a part-time e viceversa
Pratiche pensionistiche e calcolo ipotesi di pensione				
Gestione del contenzioso del lavoro e procedimenti disciplinari e procedure di conciliazione, Denuncia di infortunio				
Contrattazione decentrata integrativa e concertazione, Regolazione del Sistema di Valutazione, progressioni orizzontali				
S_7.3 Selezione del personale	S_7.3.1 Selezione del personale	S_7.3.1 Selezione del personale	Rapporti con le sigle sindacali, Rilevazione sulle deleghe sindacali e rilevazione sui permessi sindacali retribuiti	
			Reclutamento ed assunzione personale a tempo indeterminato e Non: concorso, mobilità, assunzioni	
S_7.3.1 Selezione del personale	S_7.3.1 Selezione del personale	S_7.3.1 Selezione del personale	Rapporti con le agenzie interinali	

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Attività
S_7 Gestione Risorse Umane	S_7.3 Procedure di selezione e valutazione del personale	S_7.3.2 Politiche per il benessere organizzativo	Rilevazione del fabbisogno formativo, Piano Formazione, autorizzazione corsi, analisi valutazione dei corsi (qualità), attività di studio, approfondimento e aggiornamento di formazione/informazione del personale sulle normative contabili e fiscali e sulle procedure applicative di interesse dell'ufficio, Partecipazioni a tavoli tecnici o gruppi di lavoro regionali e nazionali anche con altri enti, task force, Indagine sulla formazione (richiesta dall'Istituto Tagliacarne)
			Anti mobbing, Pari opportunità, Cug
			People Satisfaction
	S_7.4 Gestione assetto organizzativo interno	S_7.4.1 Definizione dell'assetto e ristrutturazione	Verifica dotazione organica, valutazione fabbisogno e definizione Piano Occupazionale
			Organigramma e Mansionario
			Regolamento di Organizzazione, OdS
S_7.4.2 Gestione delle presenze e adempimenti normativi	Gestione presenze ed orari di lavoro, lavoro straordinario, assenze, permessi, Rilevazione degli scioperi (trattasi di un'indagine richiesta dal Dipartimento della Funzione Pubblica, Indagine su coloro che fruiscono di permessi retribuiti per assistenza a familiari disabili, ecc		
	Tenuta ed aggiornamento degli stati immatricolari e dei fascicoli personali, Conto Annuale (trattasi della rilevazione delle spese per il personale, ma anche della rilevazione statistica del personale secondo variabili quali il sesso, l'età, l'anzianità di servizio, il titolo di studio, le assenze dal servizio)		
	Visite mediche		