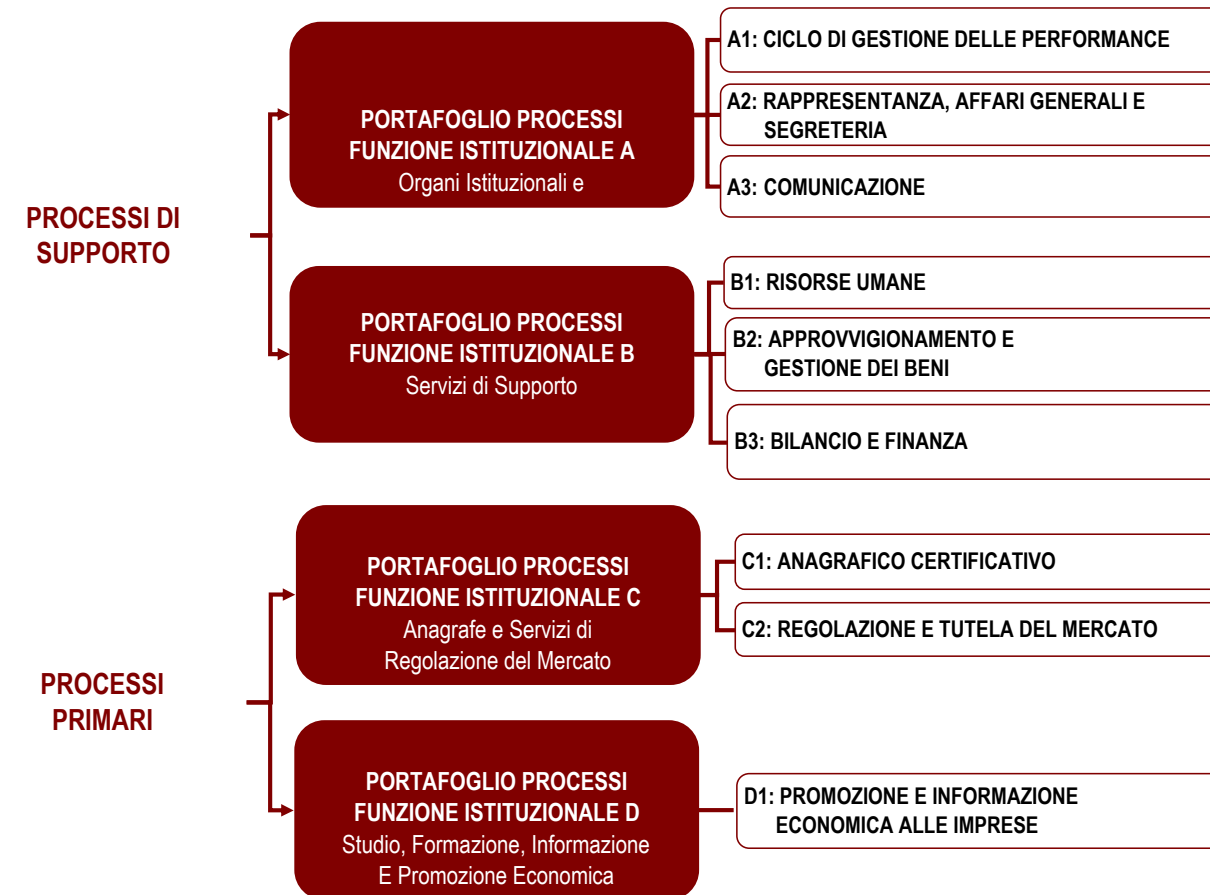


ALLEGATO 1 - MAPPATURA DEI PROCESSI

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
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
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Redazione relazione Previsionale Programmatica (RPP)
			Predisposizione bilancio preventivo
			Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi
			Misurazioni indicatori
	A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	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
			Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	Gestione sistemi qualità, ambiente
			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
	A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	Gestione degli adempimenti previsti dal dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali	
		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			

Processi di supporto

LIV 1		LIV 2		LIV 3		LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI		AZIONI			
PORTAFOGLIO Organ		A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione		Protollazione informatica documenti Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata) Affrancatura e spedizione Gestione biblioteca camerale		
			A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva		Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese) Conservazione sostitutiva dei documenti		
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		
3	6		11		43		

Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
UNZIONE ISTITUZIONALE B Supporto	B1: RISORSE UMANE	B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE	B1.1.1 Acquisizione risorse umane	Programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberanti
				Predisposizione e aggiornamento Regolamenti
				Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
				Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa
			B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
				Procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi, permessi, diritti sindacali, mansioni, profili, ecc.)
				Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti
				Procedimenti disciplinari
			B1.1.3 Trattamento economico del personale	Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori
				Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali
				Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
				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)
B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti)			
	Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)			
	Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)			
	Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)			
	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)			
Partecipazione a corsi a pagamento e gratuiti, interni ed esterni, workshop, seminari, convegni, su applicativi informatici; aggiornamento mediante pubblicazioni e web, on the job, ecc.				
Partecipazione a network camerali				
Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)				

Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI	B2.1.1 Fornitura beni e servizi	Predisposizione richieste di acquisto
			Gestione acquisti
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Acquisti effettuati con cassa economale
			Operazioni di collaudo sulle forniture
			Gestione del magazzino
			Gestione incarichi e consulenze
			Gestione Albo fornitori
			Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla CCIAA (compresa l'esecuzione dei contratti)
			Gestione della manutenzione dei beni immobili: interventi di ristrutturazione, restauro, ecc. (compresa l'esecuzione dei contratti)
			Tenuta inventario di beni mobili ed immobili compreso la ricognizione e la predisposizione /aggiornamento delle schede assegnazione dei beni
B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.2.1	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	
		Gestione reception	
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	B2.2.4	Gestione della concessione in uso delle sale camerali	
		Gestione logistica convegni ed eventi	
B2.2.5 Servizi ausiliari	B2.2.5	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
	B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	B3.1.2	Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
			Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
			Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione contabilità	Predisposizione del bilancio di esercizio
			Rilevazione dei dati contabili
			Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa
			Gestione incassi e reversali
	B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1	Gestione fiscale tributaria
Gestione conti correnti bancari			
Gestione conti correnti postali			
Gestione cassa interna (ex art. 44 DPR 254/05)			
Gestione cassa (ex art. 42 del DPR 254/05)			
3	5	14	61

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)	Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA	
			Archiviazione ottica	
			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	
			C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	
			C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio	
			C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	
			C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	
			C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	
			C1.1.6 Attività di sportello (front office)	
		C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza		
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli		
		C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese		
		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 ordinaria ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)
				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

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
	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) Sottoscrizione contratti Telemaco Pay/contratti Legalmail
		C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	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	
	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	Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi		
C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	C2.3.1 Gestione del PIP/PATLIB	
		Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese	
		Gestione listini prezzi (es. opere edili)	
		Rilevazione prezzi per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.)	
		Rilascio certificazioni/copie conformi su listini e di visti di congruità su fatture	
C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio		
		Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C2.4 AMBIENTE	C2.4.1 Gestione adempimenti in materia ambientale	Trasmissione MUD (nelle more della piena entrata a regime del SISTRI quale unico strumento per la registrazione e la tracciabilità dei rifiuti)
			Rilascio USB sistema Sistri
			Iscrizione/modifica/cancellazione nel Registro Nazionale dei produttori di pile ed accumulatori
			Iscrizione Registro Nazionale dei Produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche
			Trasmissione annuale della dichiarazione composti organici volatili (C.O.V.) al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
			Pareri sui depositi di oli minerali e loro derivati
	C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Verificazione prima: nazionale, CE, CEE non MID
			Verificazione 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: assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici
			Coordinamento
C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Vigilanza su tutti gli strumenti metrici e sui preimballaggi	
		Sorveglianza in relazione alle autorizzazioni concesse (conformità metrologica, CE, laboratori autorizzati all'esecuzione della verifica periodica, Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici, orafi)	
	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Gestione Mediazioni	
		Gestione Conciliazioni	
		Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori	
C2.6.2 Gestione Arbitrati	Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori		
	Gestione Arbitrati		
	Nomina arbitro unico		
		Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri	

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
	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	Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (vitivinicolo, oli, ecc.) Gestione organismo 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
		C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie	Verifica clausole vessatorie nei contratti Emissione pareri su clausole inique nei contratti
		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)
		C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81	C2.8.1 Sanzioni amministrative ex L. 681/81
	C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative		Predisposizione dei ruoli Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di sgravio

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)
				Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	Organizzazione di attività formativa 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)
			D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Formazione e ricerca in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)
	Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)			
	Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, 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)		
		Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)		
	D1.3.3 Internazionalizzazione	Sostegno alla progettualità		
		Sostegno al Trasferimento Tecnologico		
Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione				
D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing)			
	Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>			
D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	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			