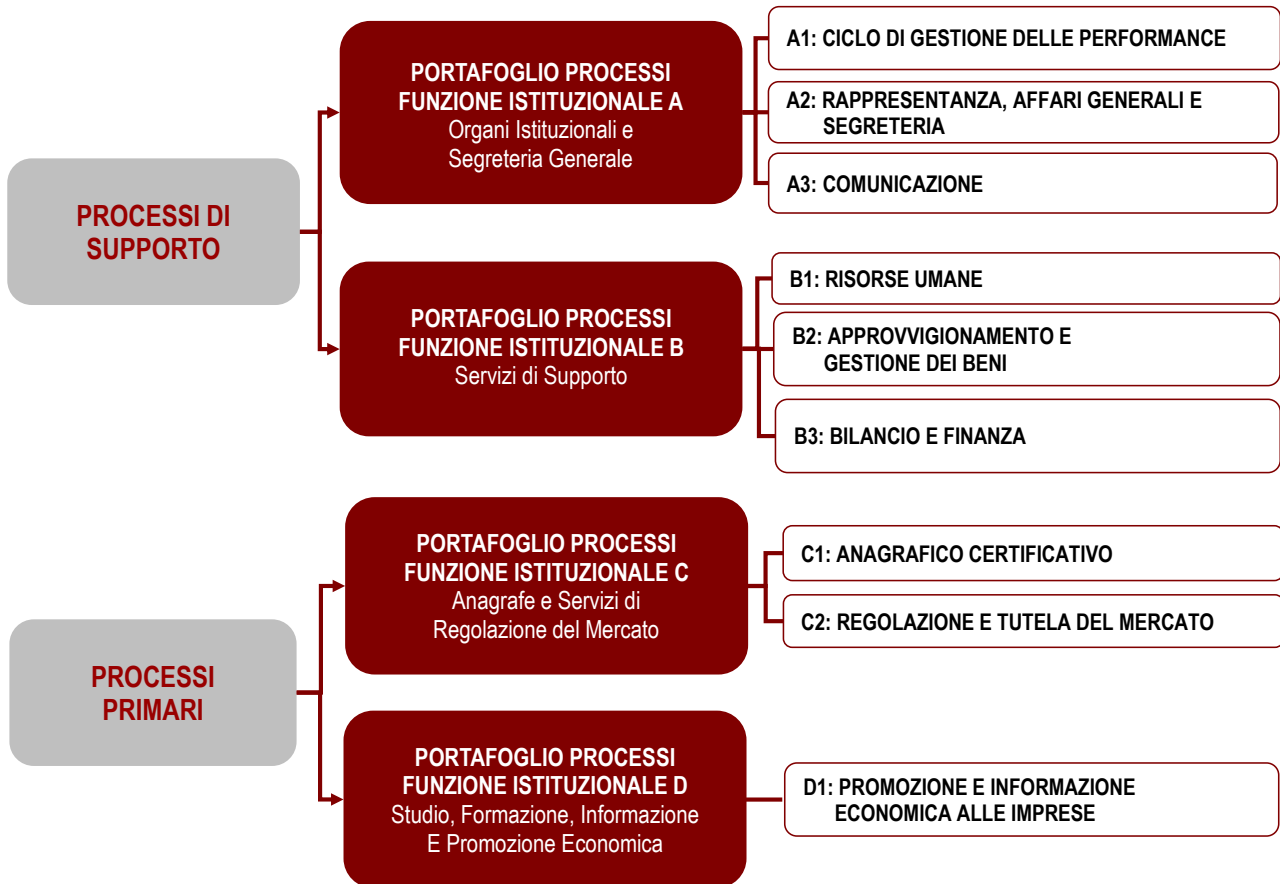




MAPPA DEI PROCESSI DELLE CAMERE DI COMMERCIO

rev. 2014

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
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A Organi Istituzionali e Segreteria Generale	A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.1 PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO	A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale
			A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione
			A1.2 SISTEMI DI GESTIONE
			A2.1 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI
			A2.2 TUTELA LEGALE
			A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE
			A3.1 COMUNICAZIONE
			A3.1.1 Comunicazione istituzionale
			A3.1.2 Comunicazione esterna
			A3.1.3 Comunicazione interna
			Definizione Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
			Sistema di misurazione e valutazione della performance
			Programma Pluriennale
			Elaborazione Piano delle performance
			Redazione relazione Previsionale Programmatica (RPP)
Predisposizione bilancio preventivo			
Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi			
Misurazioni indicatori			
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			
Rendicontazione adempimenti in materia di trasparenza			
Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi			
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			
Gestione degli adempimenti previsti dal dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali			
A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche			
Gestione delle partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali e in house			
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			
A2.3.1 Protocollo Generale			
Protocollazione informatica documenti (protocollo generale)			
Affrancatura e spedizione			
A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca			
Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)			
Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)			
Conservazione sostitutiva dei documenti			
Gestione biblioteca camerale			
Pubblicazioni nell'albo camerale			
Pubblicazione house organ			
Gestione conferenze stampa			
Predisposizione comunicati stampa			
Rassegna stampa			
Gestione siti web			
Informazioni agli utenti (URP)			
Realizzazione Indagini di customer satisfaction			
Predisposizione newsletter			
Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi			
Notifica ordini/disposizioni/comunicazione di servizio			
Gestione intranet			

Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
B1: RISORSE UMANE	B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE	B1.1.1 Acquisizione risorse umane	Piano occupazionale triennale/annuale/ Relazione degli esuberanti	
			Predisposizione e aggiornamento Regolamenti	
			Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne	
			Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali, Posizioni Organizzative e Alte Professionalità	
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti: procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi parentali, diritti sindacali, mansioni, profili, borse di studio, concessioni part time, modifiche contrattuali e assegnazione incarichi)
				Procedimenti disciplinari
				Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
				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 Trattamento economico del personale	Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori
				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	B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)		
		Gestione adempimenti fiscali /previdenziali (comprese le dichiarazioni)		
		Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, prestiti, etc.)		
		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, ...		
B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI	B2.1.1 Fornitura beni e servizi	Gruppi di lavoro intercamerali, affiancamento on the job	
			Attività connesse alle politiche per il benessere organizzativo	
			Predisposizione richieste di acquisto	
			Gestione acquisti	
			Acquisti effettuati con cassa economale	
			Operazioni di collaudo sulle forniture	
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Gestione del magazzino
				Gestione incarichi e consulenze
				Gestione Albo fornitori
				Gestione della manutenzione dei beni immobili: interventi di ristrutturazione, restauro, ecc. (compresa l'esecuzione dei contratti)
				Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla CCIAA (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 Gestione e manutenzione hardware e software	B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni	
			Gestione degli automezzi	
			Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza	
B2.2.3 Gestione centralino e reception	B2.2.3 Gestione centralino e reception	B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso	
			Gestione della rete informatica	
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	Gestione centralino	
			Gestione reception	
B2.2.5 Servizi ausiliari	B2.2.5 Servizi ausiliari	B2.2.5 Servizi ausiliari	Gestione della concessione in uso delle sale camerali	
			Gestione logistica convegni ed eventi	
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale	Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)	
			B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Esazione del diritto annuale
				Predisposizione notifica atti e relativa gestione
			B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione contabilità
	Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo			
	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria			
	Predisposizione del bilancio di esercizio			
	Rilevazione dei dati contabili			
	Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa			
	Gestione incassi e reversali			
	Gestione fiscale tributaria			
	B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	B3.2.1 Gestione liquidità	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)				

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
<b style="color: red;">PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b style="color: red;">C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO		Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA	
			Archiviazione ottica	
		C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	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	
		C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio	Iscrizione d'ufficio nel RI (per provvedimento del Giudice del RI o di altre autorità)	
		C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Cancellazione d'ufficio nel RI di imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004	
		C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	
		C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Deposito bilanci ed elenco soci	
		C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)	C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Rilascio visure delle imprese iscritte al RI/REA/AA
				Rilascio copie atti societari e documenti
				Rilascio certificazioni relative ad albi, ruoli e qualificazioni
				Rilascio copie bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo
				Elaborazione elenchi di imprese
				Bollatura di libri, registri, formulari
				Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari
		C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Call center	
			Sportello	
			Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi	
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Seminari informativi	
	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)			
	C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese	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	
	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		

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	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
		C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB	Gestione del PIP/PATLIB Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
		C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C.2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni
	C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		Gestione Borsa merci e sale di contrattazione
	C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81	C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81	Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni
		C2.4.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Predisposizione dei ruoli Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di sgravio
			C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE
	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 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Gestione Mediazioni Gestione Conciliazioni
			Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori e dei conciliatori
		C2.6.2 Gestione Arbitrati	Gestione Arbitrati Nomina arbitro unico Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri
	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
		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 Iniziative di promozione della legalità
			C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie
		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)
			C2.7.6 Ambiente

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 formative 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.)
			D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Attivazione di programmi di formazione specifici (compresi seminari, convegni per implementare la cultura di impresa)
				Formazione e Orientamento al lavoro in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)
	D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico		Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)	
			Sostegno all'iniziativa imprenditoriale (punti/sportelli informativi, iniziative per la generazione di nuove imprese)	
	D1.3.3 Internazionalizzazione		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.)		
		D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno alla progettualità, alla ricerca, all'innovazione e al trasferimento tecnologico	
			Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione	
D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)		Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing)		
	Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di incoming			
	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi			
		Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale		
		Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di incoming		
		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		