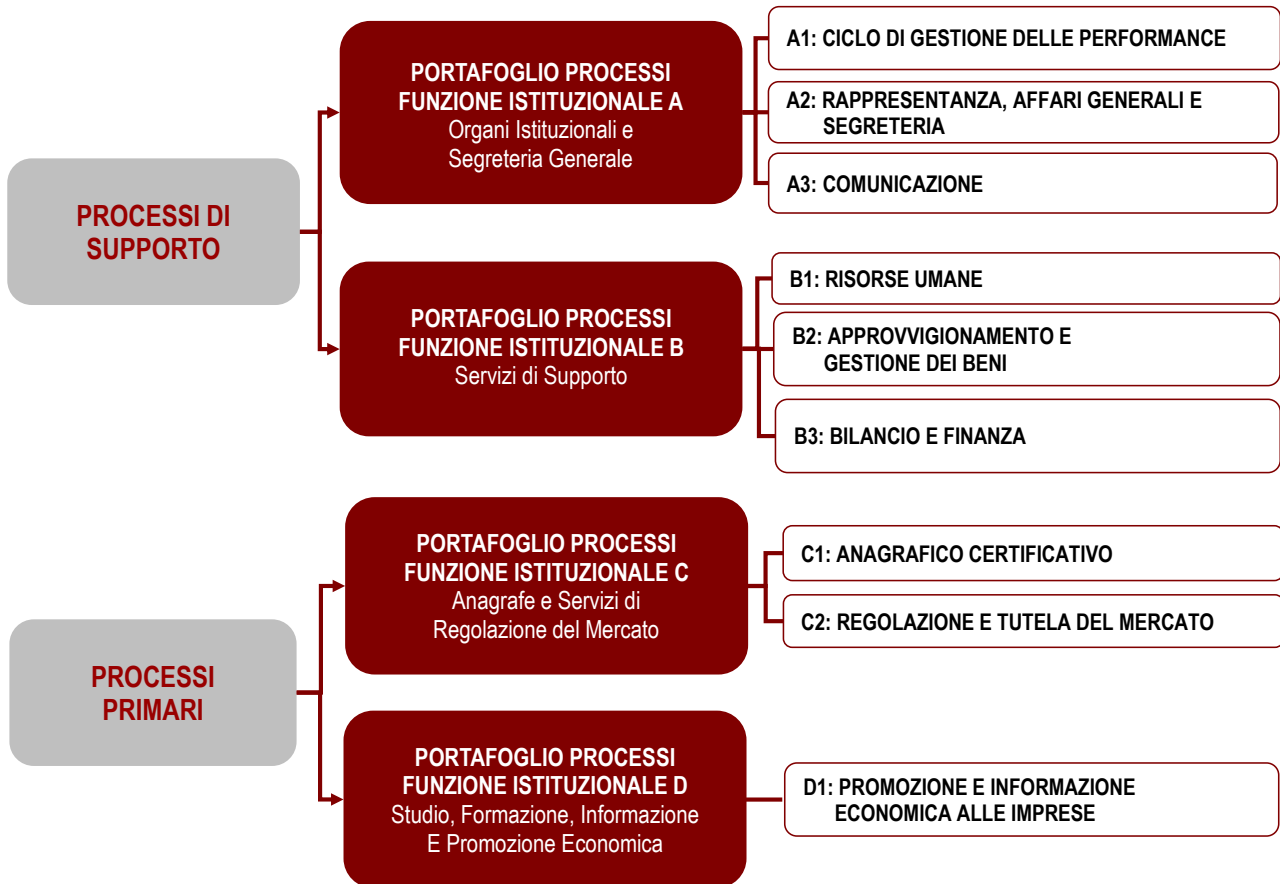




## **MAPPA DEI PROCESSI DELLE CAMERE DI COMMERCIO**

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		
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A</b> Organi Istituzionali e Segreteria Generale	<b>A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</b>	<b>A1.1 PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO</b>	<b>A1.1.1</b> 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		
			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)		
	<b>A1.2 SISTEMI DI GESTIONE</b>	<b>A1.2.1</b> Sistemi di Gestione	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		
<b>A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA</b>	<b>A2.1 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI</b>	<b>A2.1.1</b> Gestione e supporto organi istituzionali	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		
	<b>A2.2 TUTELA LEGALE</b>	<b>A2.2.1</b> Tutela giudiziaria e consulenza legale	<b>A2.2.2</b> Gestione partecipazioni strategiche	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	
				<b>A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE</b>	<b>A2.3.1</b> Protocollo Generale
Affrancatura e spedizione					
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					
<b>A3: COMUNICAZIONE</b>	<b>A3.1 COMUNICAZIONE</b>	<b>A3.1.1</b> Comunicazione istituzionale	Pubblicazioni nell'albo camerale		
			Pubblicazione house organ		
			Gestione conferenze stampa		
			Predisposizione comunicati stampa		
			Rassegna stampa		
		<b>A3.1.2</b> Comunicazione esterna	<b>A3.1.3</b> Comunicazione interna	<b>A3.1.3</b> Comunicazione interna	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	
<b>B1: RISORSE UMANE</b>	<b>B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE</b>	<b>B1.1.1</b> 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	
		<b>B1.1.2</b> Trattamento giuridico del personale	<b>B1.1.2</b> 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
		<b>B1.1.3</b> Trattamento economico del personale	<b>B1.1.3</b> Trattamento economico del personale	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)				
Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)				
<b>B1.1.4</b> Sviluppo risorse umane	<b>B1.1.4</b> Sviluppo risorse umane	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)		
<b>B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI</b>	<b>B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI</b>	<b>B2.1.1</b> Fornitura beni e servizi	Partecipazione a Corsi a pagamento e gratuiti, interni ed esterni, workshop, seminari, convegni, su applicativi informatici; aggiornamento mediante pubblicazioni e web, ...	
			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	
	<b>B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA</b>	<b>B2.2.1</b> Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	<b>B2.2.1</b> Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Operazioni di collaudo sulle forniture
				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)
<b>B2.2.2</b> Gestione e manutenzione hardware e software	<b>B2.2.2</b> Gestione e manutenzione hardware e software	<b>B2.2.2</b> Gestione e manutenzione hardware e software	Tenuta inventario di beni mobili ed immobili compreso la ricognizione e la predisposizione /aggiornamento delle schede assegnazione dei beni	
			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	
<b>B2.2.3</b> Gestione centralino e reception	<b>B2.2.3</b> Gestione centralino e reception	<b>B2.2.3</b> Gestione centralino e reception	Gestione centralino	
			Gestione reception	
<b>B2.2.4</b> Concessione sale e logistica convegni ed eventi	<b>B2.2.4</b> Concessione sale e logistica convegni ed eventi	<b>B2.2.4</b> Concessione sale e logistica convegni ed eventi	Gestione della concessione in uso delle sale camerali	
			Gestione logistica convegni ed eventi	
<b>B2.2.5</b> Servizi ausiliari	<b>B2.2.5</b> Servizi ausiliari	<b>B2.2.5</b> Servizi ausiliari	Gestione servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)	
<b>B3: BILANCIO E FINANZA</b>	<b>B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE</b>	<b>B3.1.1</b> Gestione diritto annuale	Esazione del diritto annuale	
			Predisposizione notifica atti e relativa gestione	
			Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio	
			Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo	
	<b>B3.1.2</b> Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	<b>B3.1.2</b> Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	<b>B3.1.2</b> Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
	<b>B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ</b>	<b>B3.2.1</b> Gestione contabilità	<b>B3.2.1</b> Gestione contabilità	Predisposizione del bilancio di esercizio
				Rilevazione dei dati contabili
				Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa
				Gestione incassi e reversali
Gestione fiscale tributaria				
Gestione conti correnti bancari				
<b>B3.2.1</b> Gestione liquidità	<b>B3.2.1</b> Gestione liquidità	<b>B3.2.1</b> Gestione liquidità	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</b> Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b style="color: red;">C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO</b>		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
				Rilascio visure delle imprese iscritte al RI/REA/AA
				Rilascio copie atti societari e documenti
				Rilascio certificazioni relative ad albi, ruoli e qualificazioni
		C1.1.6	Attività di sportello (front office)	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
				Call center
		C1.1.7	Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Sportello
				Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi
				Seminari informativi
	C1.1.8	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	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	
			Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura ordinaria ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)	
	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 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)	
		C1.4.2	Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	
			Sottoscrizione contratti Telemaco Pay/contratti Legalmail	
			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
<b>C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b> Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b>C2.1 PROTESTI</b>	<b>C2.1.1</b> 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
		<b>C2.1.2</b> 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
	<b>C2.2 BREVETTI E MARCHI</b>	<b>C2.2.1</b> 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
			<b>C2.2.2</b> Rilascio attestati
		<b>C2.2.3</b> Gestione del PIP/PATLIB	Gestione del PIP/PATLIB Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
		<b>C2.3 PREZZI E BORSA MERCI</b>	<b>C.2.3.1</b> Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni
	<b>C2.3.2</b> Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		Gestione Borsa merci e sale di contrattazione
	<b>C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 689/81</b>	<b>C2.4.1</b> 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
		<b>C2.4.2</b> Gestione ruoli sanzioni amministrative	Predisposizione dei ruoli Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di sgravio
	<b>C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE</b>	<b>C2.5.1</b> Attività in materia di metrologia legale	Verifica prima: nazionale, CE, CEE non MID Verifica 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: assegnatori dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici
			<b>C2.5.2</b> Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale
	<b>C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA</b>	<b>C2.6.1</b> Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Gestione Mediazioni Gestione Conciliazioni Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori e dei conciliatori
			<b>C2.6.2</b> Gestione Arbitrati
	<b>C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO</b>	<b>C2.7.1</b> 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
			<b>C2.7.2</b> Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo
		<b>C2.7.3</b> 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
			<b>C2.7.4</b> Verifica clausole inique e vessatorie
		<b>C2.7.5</b> 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)
			<b>C2.7.6</b> Ambiente

## Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	Azioni	
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE D</b> Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica	<b>D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE</b>	<b>D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO</b>	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
		<b>D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO</b>	D1.1.3 Pubblicazioni	Rilevazioni statistiche per altri committenti
			<b>D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno</b>	Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
				Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
		<b>D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE</b>	<b>D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro</b>	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.)
				Attivazione di programmi di formazione specifici (compresi seminari, convegni per implementare la cultura di impresa)
			<b>D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo</b>	Formazione e Orientamento al lavoro 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)			
	<b>D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico</b>		Sostegno all'iniziativa imprenditoriale (punti/sportelli informativi, iniziative per la generazione di nuove imprese)	
			Sviluppo imprenditoria femminile, giovanile, per stranieri, ecc.(compreso la partecipazione a comitati e tavoli)	
	<b>D1.3.3 Internazionalizzazione</b>	Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)		
		<b>D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità</b>	Sostegno alla progettualità, alla ricerca, all'innovazione e al trasferimento tecnologico	
			Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione	
<b>D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)</b>		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		
		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		