

Processi di supporto



PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE 2017-2019 - ALLEGATO 1 - MAPPA DEI PROCESSI

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
PORTAFOLIO 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	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
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione		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	
		A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Aggiornamento del preventivo e del budget direzionale
				Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio
	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	A2.1.1 Supporto organi istituzionali	Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
				Rinnovo organi
				Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti
		A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche		Gestione dell'OIV
			Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio	
A2.2 TUTELA LEGALE		A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale		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
				Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA e nell'esercizio delle funzioni delegate dallo Stato o/ò dalle Regioni
				Consulenza legale agli organi e ai dipendenti della Camera di commercio
A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione		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	
			Protocollo informatico documenti	
			Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)	
	A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva		Affrancatura e spedizione	
		Gestione biblioteca camerale		
A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)	
				Conservazione sostitutiva dei documenti
				Publicazioni nell'albo camerale
				Publicazione house organ
				Gestione conferenze stampa
				Predisposizione comunicati stampa
		A3.1.2 Comunicazione esterna		Rassegna stampa
				Gestione siti web
		A3.1.3 Comunicazione interna		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		
3	6	11	43	

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	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 (vi comprese le denunce)
B1.1.4 Sviluppo risorse umane	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 altri soggetti (vi compresi i tirocinanti)		
	Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)		
	Gestione pensionistica (vi comprese riconquazioni, riscatti, ecc.)		
	Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (vi compresi i tirocinanti)		
B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 FORNITURA BENI E SERVIZI	B2.1.1 Fornitura beni e servizi	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.		
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Partecipazione a network camerali
			Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)
			Predisposizione richieste di acquisto
			Gestione acquisti
			Acquisti effettuati con cassa economale
		B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Operazioni di collaudo sulle forniture
			Gestione del magazzino
B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione incarichi e consulenze		
	Gestione Albo fornitori		
B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	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		
	Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni		
	Gestione degli automezzi		
B2.2.5 Servizi ausiliari	Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza		
	Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso		
	Gestione della rete informatica		
B3: BILANCIO E FINANZA	B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Gestione diritto annuale	Gestione centralino
			Gestione reception
		B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Gestione della concessione in uso delle sale camerali
			Gestione logistica convegni ed eventi
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ	B3.2.1 Gestione contabilità	Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
			Esazione del diritto annuale
		B3.2.1 Gestione liquidità	Predisposizione notifica atti e relativa gestione
			Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
	B3.2.1 Gestione liquidità	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			
B3.2.1 Gestione liquidità	Gestione incassi e reversali		
	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

PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B
Servizi di Supporto

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)	C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RIREA/AA	Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RIREA/AA Archiviazione cartacea Verifica di legittimità di regolarità, del possesso dei requisiti (commercio all'ingrosso, giudici, distinzioni, denestrazione e sanificazione, installazione impianti, autoriparazione, facchinaggio, abe e nuclei) 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 altro 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 amministrativa (RI, REA, AA)	Accertamento violazioni amministrativa (RI, REA, AA)
		C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Deposito bilanci ed elenco soci Rilascio visure delle imprese iscritte al RIREA/AA Rilascio copie atti societari e documenti Rilascio certificazioni relative ad abbi, ruoli e qualificazioni Rilascio copie bilanci da archivio ufficio e da archivio cartaceo Elaborazione elenchi di imprese Bollatura di libri, registri, formulari Rilascio nullas e dichiarazioni su parametri economico-finanziari per cittadini ed associazioni Call center
		C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Sportello Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi Seminari informativi
		C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utente	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
		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)
	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 carnet A/A Rilascio vidimazione su fatture e visti di legalizzazione firma Rilascio/validità codice meccanografico Rilascio certificato di libera vendita
		C2.1 PROTESTI	C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione
	C2.2 BREVETTI E MARCHI	C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguì	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 seguì brevettuali (scoglimento di riserve, trascrizioni, annotazioni e istanze vari)
		C2.2.2 Rilascio attestati	Gestione ricorsi contro i provvedimenti di rigetto delle domande Visure brevetti/marchi/disegni Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
		C2.2.3 Servizi di primo orientamento	Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
	C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visure/certificazioni	Gestione listini prezzi (es. opere edili) Rilevazione prezzi per committenze Ictes (ISTAT, MIPAAF, ecc.) Rilascio certificazioni/copie conformi su listini e di visti di congruità su fatture Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio
		C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	Gestione Borsa merci e sale di contrattazione Trasmissione M.E.D. (nella move dalla piena entrata a regime del SISTRI quale unico strumento per la registrazione e la tracciabilità dei rifiuti) Rilascio USB sistema Satti
C2.4 AMBIENTE	C2.4.1 Gestione adempimenti in materia ambientale	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 Piani sui depositi di oli minerali e loro derivati	
	C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Verificazione primi nazionali, 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, assegnatori dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici Coordinamento
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 Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori	
	C2.6.2 Gestione Arbitri	Gestione Arbitri 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; Ciclistici; 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 organismi di controllo Pubblicazione raccolta usi e consuetudini	
	C2.7.3 Regolamentazione del mercato	Predisposizione e promozione di contratti tipo Predisposizione e promozione codici di autodisciplina/di comportamento Concorso a premi (presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica)	
	C2.7.4 Manifestazioni a premio	Operazioni a premi (presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica)	
C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 68/191	C2.8.1 Sanzioni amministrative ex L. 68/191	Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni	
	C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Predisposizione dei ruoli Gestione contenzioso contro l'accertamento di infrazioni amministrative Gestione istanze di gravio	
C2.9 SERVIZI INFORMATIVI, SPORTELLI ETICHETTATURA ALIMENTARE	C2.9.1 Gestione dello Sportello	Invio risposte a quesiti in materia di etichettatura e sicurezza alimentare	

Processi primari

PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE 2017-2019 - ALLEGATO 1 - MAPPA DEI PROCESSI			
LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica	D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO	D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Studi sui principali fenomeni economici Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economia livello provinciale Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio
		D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
		D1.1.3 Pubblicazioni	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
	D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	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)
		D1.2.2 Alternanza Scuola-lavoro	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)
	D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, iniziative per la generazione di nuove imprese)
			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.)
		D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Sostegno alla progettualità
			Sostegno al Trasferimento Tecnologico
		D1.3.3 Internazionalizzazione	Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>
		D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	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		
	D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo infrastrutture)	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	