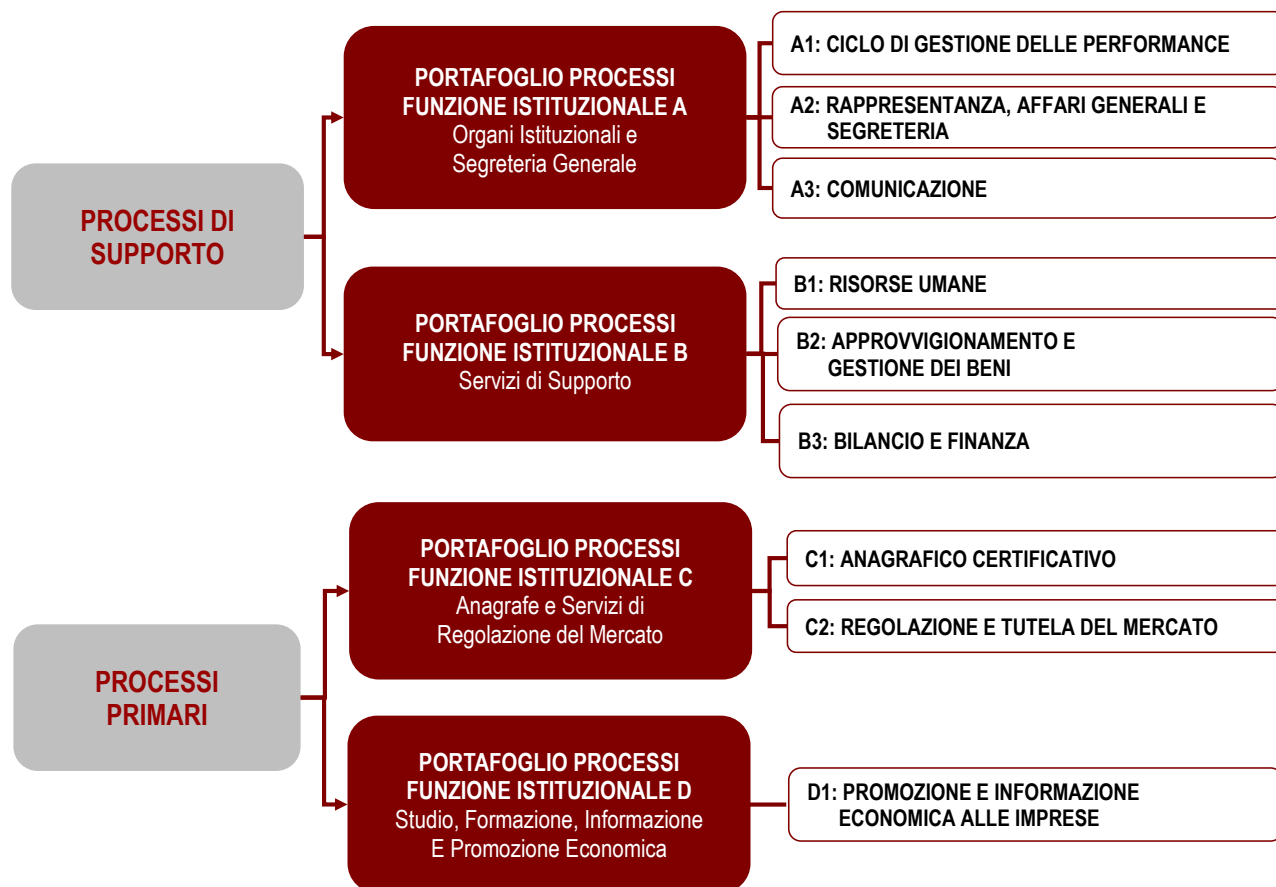


## L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



## Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4			
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI			
<b>A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</b>	<b>A1.1</b> PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO	<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			
		<b>A1.1.2</b> Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Misurazioni indicatori			
			Controllo di Gestione (reportistica a supporto del SG, dei dirigenti, degli Organi)			
			Controllo strategico (reportistica)			
<b>A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA</b>	<b>A2.1</b> SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	<b>A2.1.1</b> Supporto organi istituzionali	Predisposizione e validazione della relazione sulla Performance			
			Aggiornamento del preventivo e del budget direzionale			
			Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio			
			<b>A2.1.2</b> Sistemi di Gestione	<b>A2.1.2.1</b> Sistemi di Gestione	Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi	
					Gestione sistemi qualità, ambiente	
			<b>A2.2</b> TUTELA LEGALE	<b>A2.2.1</b> Tutela giudiziaria e consulenza legale	<b>A2.2.1.1</b> Supporto partecipazioni strategiche	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
			<b>A2.2.2</b> Gestione partecipazioni strategiche	<b>A2.2.2.1</b> Gestione partecipazioni strategiche	<b>A2.2.2.1.1</b> 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						
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						
<b>A2.2.2.2</b> Tutela giudiziaria e consulenza legale	<b>A2.2.2.2.1</b> Tutela giudiziaria e consulenza legale	<b>A2.2.2.2.1.1</b> Tutela giudiziaria e consulenza legale	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	
<b>PORTAFOGLIO</b> Organ			<b>A2.3</b> GESTIONE DOCUMENTAZIONE	<b>A2.3.1</b> Gestione documentazione	Protocollazione informatica documenti	
					Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)	
					Affrancatura e spedizione	
					Gestione biblioteca camerale	
				<b>A2.3.2</b> Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)	
			Conservazione sostitutiva dei documenti			
		<b>A3: COMUNICAZIONE</b>	<b>A3.1</b> COMUNICAZIONE	<b>A3.1.1</b> Comunicazione istituzionale	Publicazioni nell'albo camerale	
					Publicazione house organ	
					Gestione conferenze stampa	
					Predisposizione comunicati stampa	
					Rassegna stampa	
					Gestione siti web	
					<b>A3.1.2</b> Comunicazione esterna	Informazioni agli utenti (URP)
						Realizzazione Indagini di customer satisfaction
						Predisposizione newsletter
			<b>A3.1.3</b> .Comunicazione interna	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
<b>INIZIONE ISTITUZIONALE B</b> Supporto	<b>B1: RISORSE UMANE</b>	<b>B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE</b>	<p><b>B1.1.1</b> Acquisizione risorse umane</p> <p>Programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberanti</p> <p>Predisposizione e aggiornamento Regolamenti</p> <p>Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne</p> <p>Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa</p> <p>Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)</p>
			<p><b>B1.1.2</b> Trattamento giuridico del personale</p> <p>Procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi, permessi, diritti sindacali, mansioni, profili, ecc.)</p> <p>Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti</p> <p>Procedimenti disciplinari</p> <p>Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori</p> <p>Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali</p> <p>Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non )</p>
			<p><b>B1.1.3</b> Trattamento economico del personale</p> <p>Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (ivi comprese le denunce)</p> <p>Gestione malattie e relativi controlli</p> <p>Gestione buoni mensa</p> <p>Gestione missioni (rimborso spese di viaggio per dipendenti e per i partecipanti agli organi camerali)</p> <p>Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici)</p> <p>Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti)</p> <p>Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)</p> <p>Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)</p> <p>Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)</p>
			<p><b>B1.1.4</b> Sviluppo risorse umane</p> <p>Sistemi di valutazione: Performance individuale</p> <p>Sistemi di valutazione: Progressioni orizzontali</p> <p>Definizione fabbisogni formativi (programma formazione)</p> <p>Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)</p> <p>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.</p> <p>Partecipazione a network camerali</p> <p>Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)</p>

## Processi di supporto

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4		
		MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI		
<b>PORTAFOLGIO PROCESSI FUNZIONE B</b> Servizi di Supporto	<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	Predisposizione richieste di acquisto	Gestione acquisti		
				Acquisti effettuati con cassa economale	Operazioni di collaudo sulle forniture		
		<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	Gestione del magazzino	Gestione incarichi e consulenze	Gestione Albo fornitori	Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla CCAA (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
				Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza	Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso	Gestione della rete informatica	Gestione centralino
				Gestione reception	Gestione della concessione in uso delle sale camerali	Gestione logistica convegni ed eventi	Gestione centralino
				Gestione reception	Gestione logistica convegni ed eventi	Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
				Gestione della concessione in uso delle sale camerali	Gestione logistica convegni ed eventi	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria	Predisposizione del bilancio di esercizio
				Gestione logistica convegni ed eventi	Gestione incassi e reversali	Gestione fiscale tributaria	Rilevazione dei dati contabili
				Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo	Gestione incassi e reversali	Gestione fiscale tributaria	Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa
	Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria	Gestione incassi e reversali	Gestione fiscale tributaria	Gestione contabilità			
	<b>B3: BILANCIO E FINANZA</b>	<b>B3.1 GESTIONE DIRITTO ANNUALE</b>	<b>B3.1.1</b> Gestione diritto annuale  <b>B3.1.2</b> Gestione ruoli esattoriali da 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>B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ</b>	<b>B3.2.1</b> Gestione liquidità	Gestione contabilità	Gestione conti correnti bancari		
				Gestione conti correnti bancari	Gestione conti correnti postali		
				Gestione incassi e reversali	Gestione cassa interna (ex art. 44 DPR 254/05)		
				Gestione fiscale tributaria	Gestione cassa (ex art. 42 del DPR 254/05)		
				Gestione conti correnti bancari	Gestione conti correnti postali		
Gestione incassi e reversali				Gestione cassa interna (ex art. 44 DPR 254/05)			
Gestione fiscale tributaria	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>PORTAFOLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b> Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b>C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO</b>	<b>C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)</b>	<b>C1.1.1</b> Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/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	
			<b>C1.1.2</b> Iscrizioni d'ufficio Iscrizione d'ufficio nel RI (per provvedimento del Giudice del RI o di altre autorità)	
			<b>C1.1.3</b> Cancellazioni d'ufficio Cancellazione d'ufficio nel RI di imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004	
			<b>C1.1.4</b> Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA) Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	
			<b>C1.1.5</b> Deposito bilanci ed elenco soci Deposito bilanci ed elenco soci	
			<b>C1.1.6</b> 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		
		<b>C1.1.7</b> Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari	
			Call center	
			Sportello	
		<b>C1.1.8</b> Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi	
Seminari informativi				
<b>C1.1.9</b> Coordinamento Registro Imprese Coordinamento Registro Imprese				
<b>C1.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI (solo per le CCIAA capoluogo di regione)</b>	<b>C1.2.1</b> 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	
	<b>C1.3 GESTIONE SUAP CAMERALE</b>	<b>C1.3.1</b> Gestione del SUAP Camerale	Gestione del SUAP Camerale	
		<b>C1.4 SERVIZI DIGITALI</b>	<b>C1.4.1</b> 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
			<b>C1.4.2</b> Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Rilascio delle carte tachigrafiche
	<b>C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO</b>	<b>C1.5.1</b> 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	
		<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			Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	
		<b>C2.2.3</b> Gestione del PIP/PATLIB	Gestione del PIP/PATLIB	
<b>C2.3 PREZZI E BORSA MERCI</b>		<b>C2.3.1</b> Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni		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	
			Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio	
<b>C2.3.2</b> Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		

## Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C</b> Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	<b>C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b>	<b>C2.4 AMBIENTE</b>  <b>C2.4.1</b> 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
		<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
			Coordinamento
		<b>C2.5.2</b> 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)
<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		
	Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori		
	Gestione Arbitrati		
	Nomina arbitro unico		
<b>C2.6.2</b> Gestione Arbitrati	Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri		



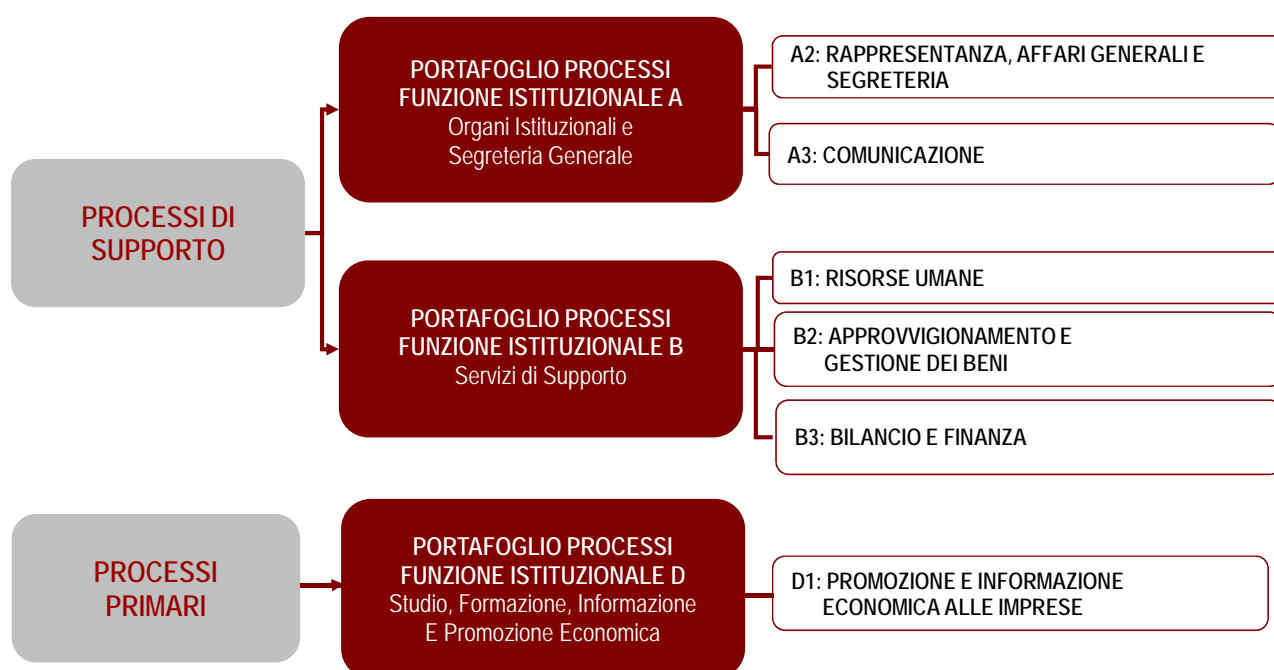
## Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
	<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	Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (vitivinicolo, oli, ecc.) Gestione organismo 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
		<b>C2.7.4</b> Verifica clausole inique e vessatorie	Verifica clausole vessatorie nei contratti Emissione pareri su clausole inique nei contratti
		<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>C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81</b>	<b>C2.8.1</b> Sanzioni amministrative ex L. 681/81
	<b>C2.8.2</b> 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
<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>	<b>D1.1.1</b> Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Studi sui principali fenomeni economici Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economica livello provinciale Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio
			<b>D1.1.2</b> Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
			<b>D1.1.3</b> Pubblicazioni	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
		<b>D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO</b>	<b>D1.2.1</b> 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)
			<b>D1.2.2</b> 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)
		<b>D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE</b>	<b>D1.3.1</b> 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.)
			<b>D1.3.2</b> Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Sostegno alla progettualità Sostegno al Trasferimento Tecnologico
			<b>D1.3.3</b> Internazionalizzazione	Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing) Progettazione, realizzazione/ partecipazione iniziative di <i>incoming</i>
		<b>D1.3.4</b> Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese	
		<b>D1.3.5</b> Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	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	

## L'articolazione dei processi dell' Istituto Studi e Ricerche Azienda Speciale della Camera di Commercio di Massa-Carrara



## Processi di supporto

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4		
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A</b> Organi Istituzionali e Segreteria Generale	<b>A2:</b> RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	<b>A2.1</b> SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	<b>A2.1.1</b> Supporto organi istituzionali	Rinnovo organi	
				Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti	
				Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio	
		<b>A2.2</b> TUTELA LEGALE	<b>A2.2.1</b> Tutela giudiziaria e consulenza legale	Gestione degli adempimenti previsti dal dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali	
				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	
				Gestione delle problematiche concernenti le rivendicazioni relative al rapporto di lavoro del personale dipendente	
	<b>A2.3</b> GESTIONE DOCUMENTAZIONE	<b>A2.3.1</b> Gestione documentazione	Protocollazione informatica documenti		
			Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)		
			Affrancatura e spedizione		
	<b>A3: COMUNICAZIONE</b>	<b>A3.1</b> COMUNICAZIONE	<b>A3.1.1</b> Comunicazione istituzionale	Gestione biblioteca camerale	
				<b>A3.1.2</b> Comunicazione esterna	Publicazioni nell'albo
					Publicazione house organ
Gestione conferenze stampa					
Predisposizione comunicati stampa					
Rassegna stampa					
Gestione siti web					
<b>A3.1.3</b> Comunicazione interna			Informazioni agli utenti		
			Realizzazione Indagini di customer satisfaction		
	Notifica ordini/disposizioni/comunicazione di servizio				
2	4	6	20		

## Processi di supporto

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B</b> Servizi di Supporto	<b>B1: RISORSE UMANE</b>	<b>B1.1 ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE</b>	<b>B1.1.1</b> Acquisizione risorse umane	Collaborazione nelle operazioni propedeutiche alla programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberanti da parte della Camera di Commercio
				Predisposizione e aggiornamento Regolamenti
				Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
				Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
			<b>B1.1.2</b> Trattamento giuridico del personale	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
				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
			<b>B1.1.3</b> Trattamento economico del personale	Determinazione trattamenti accessori (fondo 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 e altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti)
Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)				
<b>B1.1.4</b> Sviluppo risorse umane	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			
	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				

## Processi di supporto

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
	MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI	
<b>PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE B</b> Servizi di Supporto	<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	Predisposizione richieste di acquisto	
				Gestione acquisti	
				Acquisti effettuati con cassa economale	
				Operazioni di collaudo sulle forniture	
				Gestione del magazzino	
				Gestione incarichi e consulenze	
	<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	Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione all'Azienda Speciale (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		
	<b>B2.2.2</b> Gestione e manutenzione hardware e software	Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso			
		<b>B3: BILANCIO E FINANZA</b>	<b>B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÀ</b>	<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				
<b>B3.2.1</b> Gestione liquidità	Gestione conti correnti bancari				
	Gestione cassa interna (ex art. 44 DPR 254/05)				
	Gestione cassa (ex art. 42 del DPR 254/05)				
	3	4	9	41	

# 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>	<b>D1.1.1</b> Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Studi sui principali fenomeni economici Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economica livello provinciale Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio
			<b>D1.1.2</b> Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
			<b>D1.1.3</b> Pubblicazioni	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
			1	1

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Dott. Roberto Camisi)

IL PRESIDENTE  
(Dino Sodini)

*Allegato sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.*

*Il presente allegato è pubblicato integralmente all'Albo informatico della Camera di Commercio I.A.A. di Massa-Carrara ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/2009 e del Regolamento camerale per la pubblicazione degli atti.*