



**MAPPA DEI PROCESSI
DELLE CAMERE DI COMMERCIO**

rev. 2019

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Governo Camerale	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
		A1 PIANIFICAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO DELL'ENTE	A1.1 PERFORMANCE CAMERALE	A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale	A1.1.1.1 Relazione Previsionale e Programmatica
					A1.1.1.2 Predisposizione/aggiornamento Bilancio preventivo e PIRA
					A1.1.1.3 Piano della Performance (compresa progettazione Albero della performance e relativi obiettivi/indicatori)
					A1.1.1.4 Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi
					A1.1.1.5 Elaborazione ed aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance
					A1.1.1.6 Piano occupazionale triennale/annuale
					A1.1.1.7 Altri documenti di programmazione (Programma pluriennale di mandato, Programma triennale e Programma Annuale LLPP, etc)
				A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli	A1.1.2.1 Rilevazioni ed elaborazioni periodiche
					A1.1.2.2 Elaborazione periodica report e documenti per Organi e i diversi livelli organizzativi
					A1.1.2.3 Time sheet, rilevazioni costi dei processi, misurazione indicatori Pareto, compilazione osservatori, Conto annuale, rendicontazioni per Ministeri, etc
					A1.1.2.4 Monitoraggio ciclo della performance e utilizzo dei relativi sistemi informativi
					A1.1.2.5 Realizzazione indagini di customer satisfaction
					A1.1.2.6 Supporto Collegio dei revisori
				A1.1.3 Rendicontazione	A1.1.3.1 Elaborazione dati e documenti
					A1.1.3.2 Relazione sui risultati
					A1.1.3.3 Relazione sulla performance
					A1.1.3.4 Predisposizione Bilancio sociale/mandato/genere
					A1.1.3.5 Relazione sugli esuberi
			A1.2 COMPLIANCE NORMATIVA	A1.1.4 Supporto all'OIV	A1.1.4.1 Attività della Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della performance a supporto dell'OIV: predisposizione modelli, carte di lavoro, check list a supporto dell'attività di valutazione dell'OIV etc
					A1.2.1.1 Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza
					A1.2.1.2 Relazione del Responsabile della prevenzione della corruzione
					A1.2.1.3 Assolvimento adempimenti in materia di trasparenza, anticorruzione, antiriciclaggio
					A1.2.1.4 Codice di comportamento
				A1.2.2 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali	A1.2.2.1 Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute/sicurezza dei lavoratori e adempimenti in materia di privacy previsti dal D. Lgs. 196/2003
				A1.3.1 Organizzazione camerale	A1.3.1.1 Predisposizione e aggiornamento organigrammi, ordini di servizio, attribuzione compiti ad uffici, carichi di lavoro
					A1.3.1.2 Stesura ed aggiornamento regolamenti
					A1.3.1.3 Sistemi di gestione aziendale (Qualità, ambiente, etc)
				A1.3.2 Sviluppo del personale	A1.3.2.1 Sistemi di valutazione: Performance individuale e progressioni
					A1.3.2.2 Definizione fabbisogni formativi
					A1.3.2.3 Organizzazione e partecipazione a Corsi di formazione "trasversali"
					A1.3.2.4 Attività connesse alle politiche per il benessere organizzativo: Anti mobbing, Pari opportunità e attività svolta dai componenti del Comitato Unico di Garanzia (art. 21 legge n. 183/10)
			A1.3.3 Gestione e sviluppo dei sistemi informativi camerali	A1.3.4 Processi di riorganizzazione	A1.3.3.1 Adeguamento ed evoluzione dei sistemi informativi camerali a supporto dell'erogazione dei servizi (ad eccezione di siti WEB e canali social cfr Comunicazione)
					A1.3.4.1 Gestione processi di accorpamento, associazione di funzione, processi "straordinari" di razionalizzazione e per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
					A2.1.1.1 Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti: predisposizione e archiviazione determine/delibere gestione convocazioni, ordini del giorno e verbali
		A2 ORGANI CAMERALI, RAPPORTI ISTITUZIONALI E RELAZIONI CON IL SISTEMA ALLARGATO	A2.1 GESTIONE E SUPPORTO ORGANI	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali	A2.1.1.2 Segreteria Organi, Presidenza e gestione delle relative agende
					A2.1.1.3 Rinnovo Organi, ivi compresa elaborazione dati economici per attribuzione seggi Consiglio camerale
					A2.1.2.1 Gestione delle partecipazioni attive
					A2.1.2.2 Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio
					A2.1.2.3 Onorificenze e Premi
					A2.1.2.4 Eventi storici e speciali e Patrocini
				A2.1.2 Rapporti istituzionali con il territorio e gestione delle partecipazioni attive	A2.1.3.1 Assistenza legale ai vertici camerali
					A2.1.3.2 Assistenza legale ai settori dell'ente
					A2.1.3.3 Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA
					A2.1.3.4 Gestione attività nell'ambito del contenzioso con dipendenti/ex dipendenti
					A2.1.3.5 Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti, ivi comprese le insinuazioni nei fallimenti per recupero del D.annuale
				A2.2.1 Scouting risorse nazionali e comunitarie	A2.2.1.1 Monitoraggio opportunità derivanti dall'accesso alla programmazione dei fondi europei a livello regionale e nazionale e dalla partecipazione camerale a progetti europei
					A2.2.2.1 Promozione e commercializzazione dei servizi camerali
				A2.2.2 Promozione dei servizi camerali	A2.3.1.1 Protocollo informatico (es. GEDOC): acquisizione a mezzo posta elettronica/PEC, protocollazione e smistamento agli uffici
					A2.3.2.1 Affrancamento e spedizione documenti
					A2.3.2.2 Archiviazione fisica, ricerche d'archivio camerale, selezione e scarto d'archivio
			A2.3 GESTIONE DOCUMENTALE	A2.3.2 Gestione documentale	A2.3.2.3 Predisposizione/aggiornamento manuali di gestione documentale, conservazione a norma, conservazione digitale (sostitutiva e relativa agli atti nativamente digitali), etc
					A2.4.1.1 Rilevazioni statistiche periodiche per conto dell'ISTAT nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale - SISTAN
					A2.4.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti
					A2.4.1.3 Gestione Banche dati statistico-economiche
					A2.4.1.4 Gestione CRM camerale, campagne di comunicazione/newsletter
		A3 COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	A3.1.1.1 Sportello URP - assistenza all'utenza - gestione reclami
					A3.1.1.2 Predisposizione/ aggiornamento Carta dei Servizi/ Guida ai Servizi
					A3.1.1.3 Progettazione, sviluppo e aggiornamento siti WEB e canali social (comprese pubblicazioni su Albo camerale on-line)
					A3.1.1.4 Produzioni multimediali
					A3.1.1.5 Stampa: rassegna stampa, rapporti con la stampa/conferenze stampa
					A3.1.1.6 Grafica, produzioni tipografiche (opuscoli e brochure) , utilizzo logo e immagine coordinata
					A3.1.1.7 Organizzazione e gestione campagne di comunicazione a supporto del lancio, della diffusione e della promozione dei servizi camerali
				A3.1.2 Comunicazione a supporto dell'erogazione dei servizi	A3.1.2.1 Gestione intranet ed iniziative di comunicazione interna (ivi incluso house organ)
				A3.1.3 Comunicazione interna	

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Processi di supporto	B1 RISORSE UMANE	B1.1 GESTIONE DEL PERSONALE	B1.1.1 Acquisizione del personale	B1.1.1.1 Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
				B1.1.1.2 Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali, Posizioni Organizzative e Alte Professionalità
				B1.1.1.3 Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)
			B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	B1.1.2.1 Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti e gestione procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti: aspettative, congedi parentali, diritti sindacali, concessioni part time, etc.
				B1.1.2.2 Procedimenti disciplinari
				B1.1.2.3 Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
				B1.1.2.4 Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali
			B1.1.3 Trattamento economico del personale	B1.1.3.1 Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (ivi comprese le denunce)
				B1.1.3.2 Gestione malattie e relativi controlli
				B1.1.3.3 Gestione buoni mensa
				B1.1.3.4 Gestione missioni (rimborso spese di viaggio per dipendenti e per i partecipanti agli Organi Camerali)
				B1.1.3.5 Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici)
				B1.1.3.6 Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)
				B1.1.3.7 Gestione adempimenti fiscali /previdenziali (comprese le dichiarazioni)
				B1.1.3.8 Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, prestiti, etc.)
	B2 ACQUISTI, PATRIMONIO E SERVIZI DI SEDE	B2.1 ACQUISTI	B2.1.1 Acquisti beni e servizi	B2.1.1.1 Elenchi/albi fornitori: verifica possesso requisiti, predisposizione provvedimenti di iscrizione e revisioni periodiche
				B2.1.1.2 Predisposizione determine per l'acquisto di beni e servizi di uso comune
				B2.1.1.3 Gestione gare e procedure MEPA per l'acquisto tramite mercato elettronico di beni e servizi
				B2.1.1.4 Verifiche corretta esecuzione servizi e collaudi
				B2.1.1.5 Supporto alle aree per l'acquisto di beni e servizi
				B2.1.1.6 Magazzino
				B2.1.1.7 Acquisti con cassa economale (o minute spese)
				B2.1.1.8 Gestione inventario: Tenuta inventario di beni mobili ed immobili
		B2.2 PATRIMONIO E SERVIZI DI SEDE	B2.2.1 Patrimonio	B2.2.1.1 Gestione contratti di locazione
			B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare	B2.2.2.1 Manutenzione patrimonio immobiliare: gestione contratti di manutenzione, attivazione interventi di manutenzione in economia
		B2.2 PATRIMONIO E SERVIZI DI SEDE	B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare	B2.2.2.2 Assistenza hw/sw: gestione infrastrutture informatiche e gestione della rete camerale
				B2.2.2.3 Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza
				B2.2.2.4 Centralino/reception
				B2.2.2.5 Gestione automezzi
				B2.2.2.6 Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
				B2.2.2.7 Gestione della concessione in uso interno delle sale camerali
	B3 BILANCIO E FINANZA	B3.1 DIRITTO ANNUALE	B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli	B3.1.1.1 Pagamento annuale, solleciti
				B3.1.1.2 Predisposizione notifica atti e relativa gestione
				B3.1.1.3 Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
				B3.1.1.4 Rapporti con l'Utenza
				B3.1.1.5 Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
				B3.1.1.6 Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
		B3.2 CONTABILITÀ E FINANZA	B3.2.1 Contabilità	B3.2.1.1 Predisposizione Bilancio consuntivo
				B3.2.1.2 Fatturazione attiva: controllo anagrafica, emissione fatture elettroniche, controlli su approvazioni, predisposizione dichiarazioni per tracciabilità flussi finanziari
				B3.2.1.3 Fatturazione passiva: controllo formale e contabile fatturazione Infocamere e altri fornitori, smistamento fatture a settori, adempimenti connessi a fatturazione elettronica, solleciti etc
				B3.2.1.4 Mandati e reversali: inserimento, archivio e controllo reversali e mandati
				B3.2.1.5 Reintegro cassa minute spese (ex art. 44)
				B3.2.1.6 Altre rilevazioni contabili, ivi compresa la gestione contabile delle partecipazioni: imputazione a bilancio determine/delibere, incasso dividendi, scritture contabili, predisposizione prospetti per nota integrativa, verbali, conteggi
			B3.2.2 Finanza	B3.2.1.7 Gestione fiscale tributaria
				B3.2.2.1 Conto Corrente bancario: verifica giornale di banca, analisi movimenti, gestione operazioni non corrette/riciesta storni, verifica estratti conto, quadrature, verifiche e riconciliazioni, predisposizione verbali, lettere, prospetti, etc
				B3.2.2.2 Conto corrente postale: divisione bollettini per tipologia di versamento e creazione tabelle riassuntive, rapporti con settori per controllo ed archivio, contabilizzazione ricavi incassati tramite c/c postale, controllo reversali, prelievi/versamenti periodici su c/c bancario, controlli etc
				B3.2.2.3 Operazioni di Cassa ex art. 42

Funzione istituzionale ex DPR 254/05	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Trasparenza, semplificazione e tutela	C1 SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	C1.1 GESTIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE, ALBI ED ELENCHI	C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA	C1.1.1.1 Pratiche telematiche e a sportello di iscrizione / modifica / cancellazione (su istanza) al RI/ REA/ AA ivi compresa l'assistenza informativa (pratiche sospese, errori visure, solleciti, ecc.) a sportello e a distanza (web, mail, tel)
				C1.1.1.2 Deposito bilanci, ivi compresa l'assistenza informativa sui bilanci inviati
				C1.1.1.3 Verifica di legittimità, regolarità, possesso dei requisiti per l'esercizio di attività imprenditoriali regolamentate e controllo a campione delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio e assegnazione qualifiche
				C1.1.1.4 Adempimenti procedure concorsuali/curatori fallimentari
			C1.1.2 Procedure abilitative	C1.1.2.1 Pratiche di Ruoli Periti ed esperti e Conducenti
				C1.1.2.2 Esami di idoneità abilitanti per l'esercizio dell'attività (Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)
			C1.1.3 Assistenza qualificata alle imprese (AQI)	C1.1.3.1 Assistenza per la costituzione delle start-up innovative secondo procedure semplificate
			C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello	C1.1.4.1 Rilascio certificati, visure, elenchi, copie, nulla osta e parametri economici per cittadini extracomunitari, autenticazione copie di atti e ricerche e navigazione visuale RI, rilascio visure e certificati per elenchi abrogati, registri e ruoli periti ed esperti
				C1.1.4.2 Vidimazione e bollatura libri, formulari, vidimazione firme
			C1.1.5 Servizi informativi e formativi connessi al Registro Imprese	C1.1.5.1 Iniziative di informazione, divulgazione e formazione sul Registro Imprese per imprese, ordini e associazioni
			C1.1.6 Servizi per la valorizzazione dei dati del Registro Imprese	C1.1.6.1 Partecipazione ad iniziative di valorizzazione dei dati del RI e di divulgazione economica a supporto della PA
				C1.1.6.2 Accesso al patrimonio informativo delle imprese (RI) da parte di forze dell'ordine, Prefetture e altre autorità competenti
			C1.1.7 Accertamenti violazioni amministrativi RI, REA e AIA	C1.1.7.1 Accertamento violazioni amministrative RI (in favore dell'Erario), REA e AIA (in favore della CCIAA)
			C1.1.7b Operazioni d'Ufficio	C1.1.7b.1 Iscrizioni, modifiche, cancellazioni e altre operazioni d'ufficio
		C1.2 GESTIONE SUAP E FASCICOLO ELETTRONICO DI IMPRESA	C1.2.1 Servizi SUAP rivolti alla PA	C1.2.1.1 Gestione su convenzione di iniziative per l'interoperabilità del SUAP con sistemi informativi della PA e gestione dei rapporti con le Autorità competenti nell'ambito dei procedimenti
			C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese	C1.2.2.1 Servizi di formazione ed assistenza alla predisposizione e invio di pratiche al SUAP
			C1.2.3 Gestione fascicolo elettronico d'impresa	C1.2.3.1 Formazione e gestione del Fascicolo informatico di impresa

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)		Attività (Azioni)	
		Servizio/Ambito (Sotto Processi)			
Trasparenza, semplificazione e tutela	C2 TUTELA E LEGALITÀ	C2.1 TUTELA DELLA LEGALITÀ	C2.1.1 Sportelli legalità	C2.1.1.1	Raccolta, ascolto e primo accompagnamento sui temi dell'usura e altre iniziative di promozione della legalità
			C2.1.2 Iniziative di repressione della concorrenza sleale	C2.1.2.1	Gestione commissioni per la formulazione di pareri tecnici e proposte in tema di repressione della concorrenza sleale ex art. 2601 cc
			C2.1.3 Servizi di informazione, orientamento e divulgazione degli strumenti di trasparenza	C2.1.3.1	Gestione iniziative in favore di cittadini, scuole e imprese per la diffusione e la valorizzazione degli strumenti di trasparenza, l'educazione alla legalità economica e il supporto alla conoscenza dei mercati (es. osservatori anticontraffazione)
			C2.1.4 Servizi a supporto del contrasto della criminalità economica e ambientale	C2.1.4.1	Iniziative istituzionali ed attività formativa nell'ambito delle iniziative a tutela della legalità
		C2.2 TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA E DEL CONSUMATORE E REGOLAZIONE DEL MERCATO	C2.2.1 Predisposizione strumenti a tutela dell'equità contrattuale	C2.2.1.1	Pubblicazione/raccolta usi e consuetudini, predisposizione e promozione strumenti a tutela dell'equità contrattuale (contratti tipo, codici, verifica clausole vessatorie)
			C2.2.2 Servizi a supporto dei consumatori	C2.2.2.1	Sportelli e servizi informativi a supporto dei consumatori per segnalazioni in materia di pubblicità ingannevole, sportello condominio, energia/telefonia etc
			C2.2.3 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica	C2.2.3.1	Concorsi a premio (chiusura e verifica di regolarità della procedura di assegnazione)
		C2.3 INFORMAZIONE, VIGILANZA E CONTROLLO SU SICUREZZA E CONFORMITÀ DEI PRODOTTI	C2.3.1 Servizi di orientamento in materia di etichettatura e conformità prodotti	C2.3.1.1	Servizi di orientamento per le imprese in materia di conformità dei prodotti (es iniziative di informazione alle imprese agroalimentari in materia di etichettatura dei prodotti immessi in commercio etc)
			C2.3.2 Vigilanza sicurezza prodotti e settori	C2.3.2.1	Attività di vigilanza in materia di conformità e sicurezza prodotti e vigilanza su specifici settori (es. intermediazione immobiliare, laboratori per le attività connesse alla materia)
		C2.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE	C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81	C2.4.1.1	Emissioni di ordinanze (ingiunzione, archiviazione, confisca e dissequestro) a seguito di accertamento della CCIAA e di altri organi competenti
				C2.4.1.2	Audizione interessati, presentazione scritti difensivi a verbali di contestazione sanzioni
				C2.4.1.3	Gestione ruoli sanzioni amministrative (Predisposizione dei ruoli, gestione contenziosi, gestione istanze di sgravio)
		C2.5 METROLOGIA LEGALE	C2.5.1 Attività di verifica e vigilanza metrologica	C2.5.1.1	Verifiche prime e periodiche su strumenti nazionali
				C2.5.1.2	Controlli casuali e in contraddittorio su strumenti in servizio
				C2.5.1.3	Gestione dell'elenco dei titolari di strumenti di misura (anche ex utenti metrici)
				C2.5.1.4	Rilascio e tenuta del libretto metrologico telematico per strumenti di misura in servizio
				C2.5.1.5	Vigilanza su strumenti immessi sul mercato e in servizio e vigilanza su imballaggi
				C2.5.1.6	Attività svolte in qualità di Organismo notificato ai sensi della direttiva 2009/23/CE (NAWI)
				C2.5.2.1	Verifiche ispettive per l'accertamento dei requisiti di autorizzazione dei centri tecnici e la successiva sorveglianza
				C2.5.3.1	Iscrizione, modifica e cancellazione degli assegnatari dal Registro degli assegnatari Diritti di saggio e marchio
				C2.5.3.2	Gestione delle procedure di concessione e rinnovo dei marchi di identificazione dei metalli preziosi (istruttoria, distribuzione punzoni etc)
				C2.5.3.3	Gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario
		C2.6 REGISTRO NAZIONALE DEI PROTESTI	C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte	C2.6.1.1	Accettazione domande di cancellazione dal Registro Informatico dei protesti per avvenuto pagamento, per illegittimità o erroneità e per riabilitazione concessa dal Tribunale
			C2.6.2 Servizi informativi sul Registro Protesti	C2.6.2.1	Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari
			C2.6.3 Interrogazione del Registro Protesti e altre attività di sportello	C2.6.3.1	Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti
		C2.7 SERVIZI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE E DELLE SITUAZIONI DI CRISI	C2.7.1 Servizi di arbitrato	C2.7.1.1	Gestione procedure di arbitrato
			C2.7.2 Servizi di mediazione e conciliazione domestica e internazionale	C2.7.2.1	Gestione procedure di mediazione e conciliazione B2B, B2C, C2C
			C2.7.3 Servizi di composizione delle crisi	C2.7.3.1	Servizi di gestione preventiva e stragiudiziale delle crisi d'impresa attraverso l'istituzione di Organismi per la Composizione assistita delle crisi da sovraindebitamento e per la liquidazione del patrimonio (OCC)
		C2.8 RILEVAZIONE PREZZI/TARIFE E BORSE MERCI	C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	C2.7.4.1	Attività informativa, formativa e di orientamento ai temi della risoluzione alternative delle controversie
			C2.8.1 Gestione Borsa Merci e sale di contrattazione	C2.8.1.1	Governo e vigilanza attività di Borsa e assistenza deputazione di borsa/Commissioni di borsa
			C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe	C2.8.2.1	Rilevazione prezzi e tariffe per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.) e segnalazioni a "mister prezzi"
				C2.8.2.2	Servizi di monitoraggio prezzi (listini prezzi opere edili, comparazione offerte commerciali luce/gas, monitoraggio prezzi per stazioni appaltanti etc)
		C2.9 GESTIONE CONTROLLI PRODOTTI DELLE FILIERE DEL MADE IN ITALY E C2.10 TUTELA DELLA PROPRIETÀ INDUSTRIALE	C2.9.1 Controlli prodotti delle filiere del Made in Italy (viticolo-olio-altri prodotti tipici)	C2.9.1.1	Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (viticolo- olio-altri prodotti tipici)
			C2.10.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale	C2.9.1.2	Gestione organismo di controllo (viticolo- olio-altri prodotti tipici)
				C2.10.1.1	Deposito marchi e brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale nei sistemi informativi ministeriali
				C2.10.2.1	Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e ricerche di anteriorità
			C2.10.3 Servizi informativi e formativi in materia di proprietà industriale	C2.10.3.1	Servizi di informazione e orientamento in materia di proprietà industriale
			C2.10.4 Servizi di assistenza specialistica in materia di proprietà industriale	C2.10.4.1	Assistenza specialistica alle imprese in materia di proprietà industriale (Gestione centri PATLIB - Patent Library - e PIP - Patent Information Point -)

		LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05		Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Sviluppo della competitività	D1 INTERNAZIONALIZZAZIONE		D1.1 SERVIZI DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'EXPORT	D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export	D1.1.1.1 Servizi on line e off line di informazione e orientamento ai mercati, informazioni tecniche e aggiornamenti normativi
					D1.1.1.2 Corsi in materia di internazionalizzazione (orientamento al mercato, contrattualistica e fiscalità internazionale, strategie doganali e gestione della supply chain internazionale, ecc.)
					D1.1.1.3 Corsi specialistici e business focus su mercati esteri e ambiti tematici e settoriali (incluso web marketing ed e-commerce)
					D1.1.1.4 Workshop e country presentation di orientamento sull'estero
					D1.1.1.5 Corsi per manager in materia di internazionalizzazione (export manager) e finanza per l'internazionalizzazione (trade finance, accesso al credito, risk management)
					D1.1.1.6 Promozione partecipazioni collettive a fiere nazionali e all'estero (in collaborazione con ICE) anche attraverso sostegno economico per la partecipazione a fiere all'estero e/o internazionali in Italia
					D1.1.1.7 Servizio di informazione e assistenza alle imprese in materia di gare/appalti e linee di finanziamento comunitarie e internazionali
				D1.1.2 Servizi di supporto alle imprese e follow up delle iniziative all'estero	D1.1.2.1 Scouting, profilazione e check-up per orientamento ai mercati
					D1.1.2.2 Incoming di buyer e operatori esteri sul territorio nazionale, comprensiva di selezione aziende locali e organizzazione di B2B tra imprese
					D1.1.2.3 Accoglienza delegazioni imprenditoriali e istituzionali estere
					D1.1.2.4 Promozione e valorizzazione dell'attrattività del territorio e delle opportunità di investimento offerte dai territori in Italia e all'estero
					D1.1.2.5 Diffusione e follow-up delle attività realizzate da ICE e Gruppo CdP
				D1.1.3 Assistenza specialistica per l'export	D1.1.3.1 Progetti e servizi di assistenza specialistica alle imprese sul territorio italiano (analisi di mercato e strategie export, ricerca partner, supporto tecnico, legale e commerciale) eventualmente attraverso forme di sostegno economico
			D1.2 SERVIZI CERTIFICATIVI PER L'EXPORT	D1.2.1 Servizi certificativi per l'export	D1.2.1.1 Rilascio documenti doganali, certificati d'origine, codici e documenti per l'esportazione (visti, attestati etc)
	D2 DIGITALIZZAZIONE		D2.1 GESTIONE PUNTI IMPRESA DIGITALE (SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA DIGITALIZZAZIONE DELLE IMPRESE)	D2.1.1 Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, i4.0 ed Agenda Digitale	D2.1.1.1 Iniziative ed eventi, percorsi informativi di base, supporto informativo tramite guide su web, booklet di presentazione, call center e sportelli informativi sulle opportunità del piano I4.0, sul sistema di incentivi, sui programmi nazionali e regionali in favore della digitalizzazione dei processi, sulle azioni previste dal Piano Agenda Digitale, etc
				D2.1.2 Servizi di assistenza, orientamento (a domanda collettiva)	D2.1.2.1 Servizi di assistenza e orientamento a domanda collettiva: assessment del grado di "maturità digitale"
					D2.1.3.1 Attività di promozione dei servizi del PID presso le imprese (Digital Promoter)
				D2.1.3 Promozione servizi del PID	
				D2.1.4 Servizi di assistenza, orientamento e formazione sul digitale personalizzati (a domanda individuale)	D2.1.4.1 Servizi personalizzati di assistenza e orientamento a domanda individuale: servizi di mentoring etc e iniziative di sostegno agli investimenti tecnologici delle imprese
				D2.1.5 Interazione con i competence center e le altre strutture partner nazionali e regionali	D2.1.5.1 Sviluppo accordi con associazioni, partner tecnologici, strutture e iniziative regionali, Digital Innovation Hub e Competence Center per la produzione di servizi dei PID
			D2.2 SERVIZI CONNESSI ALL'AGENDA DIGITALE	D2.1.6 Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende Speciali e le altre strutture del sistema camerale	D2.1.6.1 Servizi a carattere tecnologico e/o connessi alle innovazioni che le aziende intendono adottare in collegamento a processi di digitalizzazione: servizi di supporto legale, privacy e cybersecurity, servizi relativi ai "Punti di accesso alla normativa tecnica" e alla certificazione delle professioni in campo ICT, etc
					D2.2.1.1 Rilascio Carta Nazionale dei servizi (CNS) CON firma digitale su supporto (SMART CARD, TOKEN USB, ALTRO)
					D2.2.2.1 Rilascio carte tachigrafiche e Rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche
					D2.2.3.1 Rilascio e promozione dello SPID e Attività connesse alla fatturazione elettronica
	D3 TURISMO E CULTURA		D3.1 INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI SETTORI DEL TURISMO E DELLA CULTURA	D3.1.1 Servizi informativi per l'orientamento e la promozione in materia di turismo e beni culturali	D3.1.1.1 Studi, ricerche, osservatori in materia di turismo e beni culturali finalizzati all'assistenza a imprese e PA
					D3.1.1.2 Seminari informativi e iniziative di divulgazione in materia di turismo e beni culturali
				D3.1.2 Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale	D3.1.2.1 Gestione di iniziative integrate di valorizzazione delle risorse turistiche, dei beni culturali e delle eccellenze produttive (produzioni agroalimentari tipiche, moda, artigianato etc)
					D3.1.2.2 Attività di promozione dell'attrattività dei territori locali attraverso i media internazionali
					D3.1.2.3 Programmazione, gestione ed erogazione di contributi e altre forme di sostegno finanziario alle imprese per la realizzazione di interventi nell'ambito del turismo e dei beni culturali
				D3.1.3 Organizzazione e supporto alla partecipazione ad eventi culturali e di promozione del turismo	D3.1.3.1 Organizzazione diretta e/o in rete di eventi destinati agli operatori del turismo e dei beni culturali
					D3.1.4.1 Assistenza alle imprese per lo sviluppo imprenditoriale in ambito turistico, supporto ai processi di sviluppo internazionale e supporto al B2B nell'ambito del turismo e dei beni culturali

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Sviluppo della competitività	D4 ORIENTAMENTO AL LAVORO ED ALLE PROFESSIONI	D4.1 ORIENTAMENTO	D4.1.1 Iniziative di orientamento (a domanda collettiva)	D4.1.1.1 Informazione orientativa di gruppo e supporto alla transizione scuola-lavoro e università-lavoro
			D4.1.2 Servizi di orientamento individuale	D4.1.1.2 Orientamento in situazione (Organizzazione di "job shadowing", Organizzazione visite aziendali collettive e stage di orientamento)
				D4.1.1.3 Informazione e orientamento all'autoimpiego e alla creazione d'impresa: es. Punti Nuova Impresa, sportelli FILO etc
				D4.1.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di formazione, assistenza e supporto specialistico a supporto della transizione scuola-lavoro e università-lavoro e servizi di orientamento all'autoimpiego (supporto al business planning, supporto alla coop. Sociale ed imprenditoria sociale etc)
		D4.2 ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E FORMAZIONE PER IL LAVORO	D4.2.1 Gestione del registro alternanza scuola/lavoro	D4.2.1.1 Gestione Registro nazionale per l'alternanza scuola lavoro - RASL: alimentazione e monitoraggio dei dati del RASL funzionale all'individuazione da parte degli istituti scolastici delle imprese e degli enti attivabili per percorsi di alternanza s/l.
				D4.2.1.2 Assistenza alla progettazione di percorsi di alternanza
				D4.2.1.3 Attivazione e gestione contatti con le aziende per stage e tirocini formativi e di orientamento
			D4.2.2 Servizi individuali a supporto dell'alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro	D4.2.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di formazione, assistenza e supporto specialistico - diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti - in materia di alternanza s/l (assistenza a scuole ed aziende, supporto alla progettazione di percorsi di alternanza, formazione per l'apprendistato, etc.)
		D4.3 SUPPORTO INCONTRO D/O DI LAVORO	D4.3.1 Iniziative a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro (a domanda collettiva)	D4.3.1.1 Analisi, studi e ricerche per il monitoraggio sistematico sui fabbisogni professionali e formativi delle imprese (es. Excelsior) e relative azioni di diffusione, promozione, informazione e formazione
				D4.3.1.2 Supporto di base alla D/O di lavoro: alimentazione e promozione della piattaforma di matching
			D4.3.2 Servizi individuali a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro	D4.3.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di assistenza all'intermediazione della d/o di lavoro e qualificazione individuale
			D4.3.3 Iniziative e servizi per la mobilità professionale a livello internazionale e l'integrazione lavorativa dei migranti	D4.3.3.1 Iniziative e servizi per l'inserimento di giovani lavoratori stranieri e servizi per l'inserimento dei migranti nel mondo del lavoro
		D4.4 CERTIFICAZIONE COMPETENZE	D4.4.1 Iniziative a supporto della certificazione delle competenze (a domanda collettiva)	D4.4.1.1 Iniziative di informazione e orientamento a supporto della certificazione delle competenze collettive dirette o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti
			D4.4.2 Servizi individuali a supporto della certificazione delle competenze	D4.4.2.1 Servizi individuali ad erogazione diretta o mediante accordi e collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti di formazione, tutoraggio ed assistenza e di valutazione e certificazione delle competenze

Sviluppo della competitività

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4	
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Sviluppo della competitività	D5 AMBIENTE E SVILUPPO SOSTENIBILE	D5.1 INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE	D5.1.1 Erogazione corsi di formazione in materia di ambiente e sviluppo sostenibile	D5.1.1.1 Organizzazione corsi di formazione diretta e/o in rete in materia ambientale, energia e sviluppo sostenibile
			D5.1.2 Servizi di informazione e orientamento in materia di ambiente e sviluppo sostenibile	D5.1.2.1 Seminari informativi e iniziative di diffusione, promozione e divulgazione in materia di ambiente e sviluppo sostenibile
			D5.1.3 Servizi di assistenza tecnico-specialistica in materia ambientale	D5.1.3.1 Assistenza specialistica individuale diretta e/o in rete in materia ambientale (Certificazione EMAS, ISO 14001, etc), energia e sviluppo sostenibile, servizi di audit e assistenza per progetti CSR, Certificazioni socio-ambientali (SA8000, ecc.) eventualmente attraverso forme di sostegno economico
		D5.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI	D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali (solo capoluogo di regione)	D5.2.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (compresa assistenza informativa) ed attività connesse
				D5.2.1.2 Gestione dei rapporti con il MATTM e PA locali
				D5.2.1.3 Esami responsabile tecnico
		D5.3 PRATICHE AMBIENTALI E TENUTA REGISTRI IN MATERIA AMBIENTALE	D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali	D5.3.1.1 Pratiche di iscrizione/ modifica/cancellazione in registri ambientali: RAEE, Produttori di Pile e accumulatori, Registro Gas fluorurati (compresa assistenza informativa a compilazione/invio pratiche e gestione sospensioni, errori etc), raccolta MUD, rilascio dispositivi SISTRI etc
				D5.3.2.1 Iniziative di informazione, divulgazione e formazione su adempimenti ambientali
			D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD	D5.3.2.1 Rilascio certificati, visure, elenchi, copie
				D5.3.3 Interrogazioni registri ambientali e MUD
			D6 SVILUPPO E QUALIFICAZIONE AZIENDALE E DEI PRODOTTI	D6.1 INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLO SVILUPPO D'IMPRESA
	D6.1.1.2 Progetti, iniziative e servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese (Assistenza alla realizzazione di processi di delocalizzazione produttiva, Sviluppo Reti d'impresa, Servizi a supporto del superamento della crisi e del risanamento aziendale etc)			
	D6.1.1.3 Partecipazione a comitati per la definizione e promozione (in raccordo con altri soggetti del territorio) di azioni e strumenti utili alla crescita e al consolidamento delle iniziative imprenditoriali nei diversi settori.			
	D6.1.1.4 Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi			
	D6.1.1.5 Realizzazione e gestione di infrastrutture per lo sviluppo di imprese e territorio			
	D6.1.1.6 Assistenza tecnico-scientifica e testing industriale, diretta o attraverso le competenze specialistiche delle stazioni sperimentali			
	D6.1.1.7 Servizi erogati nell'ambito della rete Enterprise Europe Network e di altri programmi: ricerca partner tecnologici, workshop e iniziative di brokeraggio tecnologico B2B, assessment tecnologici etc) assessment tecnologici, assistenza alle imprese per la partecipazione ai programmi europei di ricerca e sviluppo tecnologico (esempio Horizon 2020) e altri servizi per l'innovation management nelle PMI			
	D6.1.1.8 Servizi di orientamento e assistenza specialistica a supporto della continuità d'impresa tramite ricambio generazionale e/o trasmissione d'impresa			
	D6.1.2 Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese	D6.1.2.1 Seminari informativi e iniziative di diffusione, promozione e divulgazione in materia di qualificazione delle imprese e delle filiere		
		D6.1.2.2 Assistenza specialistica individuale diretta e/o in rete a supporto della qualificazione delle imprese e delle filiere, anche attraverso forme di sostegno economico		
	D6.1.3 Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico	D6.1.3.1 Servizi di informazione statistico-economica a supporto della competitività delle imprese e di altri stakeholder (osservatorio e monitoraggio dell'economia del territorio, studi e ricerche anche mediante l'utilizzo di sondaggi etc)		
		D6.1.3.2		
	D6.1.4 Servizi a supporto del ricambio generazionale e della trasmissione d'impresa	D6.1.4.1		
D6.1.4.2				
D6.2 QUALIFICAZIONE DELLE IMPRESE, DELLE FILIERE E DELLE PRODUZIONI	D6.2.1 Servizi informativi per la qualificazione delle imprese e delle filiere	D6.2.1.1		
	D6.2.2 Servizi di formazione e assistenza specialistica a supporto della qualificazione delle imprese e delle filiere	D6.2.2.1		
D6.3 OSSERVATORI ECONOMICI	D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi	D6.3.1.1		
		D6.3.1.2		

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
Funzione istituzionale ex DPR 254/05	Tema (Macro Processi)	Funzione (Processi)	Servizio/Ambito (Sotto Processi)	Attività (Azioni)
Maggiorazione D. annuale	E1 PROGETTI A VALERE SU MAGGIORAZIONE 20% DIRITTO ANNUALE	E1.1 GESTIONE PROGETTI A VALERE SU MAGGIORAZIONE 20% DIRITTO ANNUALE	E1.1.1 Punto Impresa Digitale	E1.1.1.1 Punto Impresa Digitale
			E1.1.2 Orientamento	E1.1.2.1 Orientamento
			E1.1.3 Infrastrutture	E1.1.3.1 Infrastrutture
			E1.1.4 Internazionalizzazione	E1.1.4.1 Internazionalizzazione
			E1.1.5 Turismo	E1.1.5.1 Turismo
Altri servizi camerali	F1 ALTRI SERVIZI AD IMPRESE E TERRITORIO	F1.1 VALORIZZAZIONE PATRIMONIO CAMERALE	F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali	F1.1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi e sale camerali per attività seminariali, associative, promozionali di altri soggetti, locazione spazi per collocazione distributori di cibi e bevande, concessione spazi per mostre e altri eventi
			F1.1.2 Erogazione servizi di convegnistica e spazi per eventi	F1.1.2.1 Erogazione servizi di convegnistica e spazi per eventi
			F1.1.3 Gestione biblioteche per la valorizzazione del patrimonio documentale camerale	F1.1.3.1 Accesso e consultazione biblioteca camerale
			F1.2 ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA E SUPPORTO ALLE IMPRESE IN REGIME DI LIBERO MERCATO	F1.2.1.1 Servizi fieristici erogati attraverso aziende speciali e partecipazioni
			F1.2.1 Servizi di laboratorio	F1.2.2.1 Servizi di analisi chimico-merceologiche e altri servizi di laboratorio
Fuori perimetro	Z1 EXTRA	Z1.1 ATTIVITÀ FUORI PERIMETRO	Z1.1.1 Attività fuori perimetro	F1.2.3.1 Servizi vari erogati in regime di libero mercato
				Z1.1.1.1 Stazioni sperimentali
				Z1.1.1.2 Porti
				Z1.1.1.3 Altre attività al di fuori del perimetro ordinario della mission camerale
Gestione generale dell'ente	G GESTIONE GENERALE DELL'ENTE	ATTIVITÀ DI GOVERNO COMPLESSIVO DELL'ENTE (COMPETENZA DEL SOLO SEGRETARIO GENERALE)	G Attività di governo complessivo dell'ente (competenza del solo segretario generale)	G Attività di governo complessivo dell'ente (competenza del solo segretario generale)