

CCIAA VENEZIA ROVIGO DELTA LAGUNARE

IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

ALLEGATO 2: MAPPATURA DEI PROCESSI

1	29/01/2018	Delibera di Giunta
Revisione	Data	Approvazione

MAPPATURA SISTEMA PARETO UNIONCAMERE				SISTEMA QUALITA' CCIAA	
Funzioni Istituzionali	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	
A - Organi Istituzionali e Segreteria Generale	A1 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	A1.1.F Formazione Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo		
			A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale	Gestione adempimenti in tema di trasparenza e anticorruzione Performance organizzativa e individuale Predisposizione del Bilancio Preventivo	
			A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Controllo di Gestione Performance organizzativa e individuale: monitoraggio BSC	
		A1.2 Sistemi di gestione	A1.2.F Formazione Sistemi di gestione		
			A1.2.1 Sistemi di Gestione	Performance organizzativa e individuale: QUALITA' Verifiche ispettive interne ed esterne Reclami	
	A2 RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali	A2.1.F Formazione Gestione e supporto organi istituzionali	
				Delibere, Determinazioni e ODS Segreteria del Segretario e degli organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti) Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione Premiazioni fedeltà al lavoro e progresso economico Concessione patrocini Eventi istituzionali Privacy	
				A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	Partecipazioni
		A2.2 Tutela legale	A2.2.F Formazione Tutela legale	A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	Tutela legale dell'Ente
		A2.3 Gestione documentazione	A2.3.F Formazione Gestione documentazione	A2.3.1 Protocollo Generale	Protocollazione Spedizioni
				A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca	Archiviazione
	A3 COMUNICAZIONE	A3.1 Comunicazione	A3.1.1 Comunicazione istituzionale	A3.1.F Formazione Comunicazione	
				Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa Rassegna Gazzetta ufficiale escluso BUR Sito internet	
			A3.1.2 Comunicazione esterna	Comunicazione con il cliente Customer satisfaction Diritto di accesso ai documenti amministrativi	
				A3.1.3 Comunicazione interna	Gestione intranet camerale

MAPPATURA SISTEMA PARETO UNIONCAMERE				SISTEMA QUALITA' CCIAA		
Funzioni Istituzionali	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione		
B - Servizi di Supporto	B1 RISORSE UMANE	B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	B1.1.F Formazione Acquisizione e gestione risorse umane			
			B1.1.1 Acquisizione risorse umane	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage Concorsi e progressioni		
			B1.1.2 Trattamento giuridico del personale			
			B1.1.3 Trattamento economico del personale	Rilevazione presenze		
				Missioni del personale		
				Gestione retributiva Gestione previdenziale		
			B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Formazione del personale Rilevazione del clima interno		
			B2 APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 Fornitura beni e servizi	B2.1.F Formazione Fornitura beni e servizi	
					B2.1.1 Fornitura beni e servizi	Acquisizione Magazzino e giacenze Gestione contratti
				B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	B2.2.F Formazione Gestione beni materiali e immateriali e logistica	
	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Gestione e manutenzione beni immobili				
		Beni mobili e inventario hardware				
	B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Programmazione acquisti risorse informatiche-hardware-software				
		Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, Camera Servizi Presidio rete informatica				
	B2.2.3 Gestione centralino e reception	Servizi telefonici: centralino e call center				
	B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	Gestione delle sale				
	B2.2.5 Servizi ausiliari					
	B3 BILANCIO E FINANZA	B3.1 Gestione diritto annuale	B3.1.F Formazione Gestione diritto annuale			
			B3.1.1 Gestione diritto annuale	Riscossione diritto annuale		
			B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Gestione ricorso diritto annuale Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela		
		B3.2 Gestione contabilità e liquidità	B3.2.F Formazione Gestione contabilità e liquidità			
			B3.2.1 Gestione contabilità	Predisposizione Bilancio di esercizio		
				Gestione gettoni		
Gestione liquidazione mandati						
Gestione regolarizzazione entrate Rimborso diritti di segreteria						
B3.2.2 Gestione liquidità						

MAPPATURA SISTEMA PARETO UNIONCAMERE				SISTEMA QUALITA' CCIAA	
Funzioni Istituzionali	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	
C - Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	C1.1.F Formazione Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)		
			C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	Gestione delle determinazioni del Conservatore Gestione pratiche AIA Pratiche telematiche RI Procedure concorsuali e pene accessorie Verifica requisiti esercizio commercio all'ingrosso	
			C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio	Procedimenti d'ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004 e art. 2490CC) e cancellazione cooperative a seguito Decreto	
			C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Gestione pratiche AIA Procedimenti d'ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004 e art. 2490CC) e cancellazione cooperative a seguito Decreto	
			C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Sanzioni del Registro Imprese	
			C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci		
			C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Rilascio certificati e visure Rilascio copia atti e bilanci Rilascio elenchi merceologici Rilascio certificati uso cause lavoro Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri Rilascio nullaosta cittadini extracomunitari	
			C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza		
			C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Gestione Agenti d'Affari in mediazione Gestione esami mediatori marittimi Gestione esami raccomandatori marittimi Gestione ruolo periti ed esperti Gestione spedizionieri	
			C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese		
			C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	C1.2.F Formazione Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	
				C1.2.1 Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA)	Albo nazionale dei gestori ambientali
			C1.3 Gestione suap camerale	C1.3.F Formazione Gestione suap camerale	
				C1.3.1 Gestione del SUAP Camerale	Gestione pratiche SUAP
			C1.4 Servizi digitali	C1.4.F Formazione Servizi digitali	
				C1.4.1 Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche
				C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche
			C1.5 Certificazioni per l'estero	C1.5.F Formazione Certificazioni per l'estero	
				C1.5.1 Certificazioni per l'estero	Rilascio certificazioni estere

MAPPATURA SISTEMA PARETO UNIONCAMERE				SISTEMA QUALITA' CCIAA	
Funzioni Istituzionali	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	
C - Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	C2 REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C2.1 Protesti	C2.1.F Formazione Protesti		
			C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione	Gestione protesti	
			C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti	Gestione protesti	
		C2.2 Brevetti e marchi	C2.2.F Formazione Brevetti e marchi		
			C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Deposito Marchi Brevetti e simili	
			C2.2.2 Rilascio attestati	Deposito Marchi Brevetti e simili	
		C2.3 Prezzi e borsa merci	C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB		Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica
			C2.3.F Formazione Prezzi e borsa merci		
			C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	Rilevazione prezzi	
		C2.4 Sanzioni amministrative ex l. 689/81	C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione		
			C2.4.F Formazione Sanzioni amministrative ex l. 689/81		
			C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81	Sanzioni amministrative provinciali	
		C2.5 Attivita' in materia di metrologia legale	C2.4.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative		Sanzioni amministrative provinciali
			C2.5.F Formazione Attivita' in materia di metrologia legale		
			C2.5.1 Attivita' in materia di metrologia legale	Verifica degli strumenti in dotazione presso le utenze	
				Registro assegnatari marchi di identificazione metalli preziosi	
				Gestione laboratori di verifica periodica	
			C2.5.2 Attivita' di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM	
				Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati	
		Gestione richieste di verifica degli strumenti			
		Gestione centri tecnici tachigrafici digitali			
		C2.6 Forme alternative di giustizia	C2.6.F Formazione Forme alternative di giustizia		
			C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Procedure di mediazione	
			C2.6.2 Gestione Arbitrati	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA	
		C2.7 Regolamentazione del mercato	C2.7.F Formazione Regolamentazione del mercato		
			C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti	Vigilanza sui prodotti	
			C2.7.2 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e		
			C2.7.3 Regolamentazione del mercato	Sportello consumatore	
			C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie		
			C2.7.5 Manifestazioni a premio	Manifestazioni a premio	
			C2.7.6 Ambiente	Gestione MUD	
		Registro nazionale di produttori di pile e accumulatori			
Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche					

MAPPATURA SISTEMA PARETO UNIONCAMERE				SISTEMA QUALITA' CCIAA
Funzioni Istituzionali	MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione
D - Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica	D1 PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.1 Monitoraggio economia e mercato	D1.1.F Formazione Monitoraggio economia e mercato	
			D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Osservatorio economico provinciale (redazione rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)
			D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Gestione rilevazioni statistiche Gestione sportello Informazione Economico-Statistica
			D1.1.3 Pubblicazioni	
		D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	D1.2.F Formazione Formazione professionale rivolta all'esterno	
			D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	Formazione/informazione alle imprese su tematiche ambientali/Servizi di formazione rivolti ai clienti Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato Servizi formazione estero
			D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	
		D1.3 Promozione territorio e imprese	D1.3.F Formazione Promozione territorio e imprese	
			D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Interventi economici - incentivi alle imprese
				Interventi economici - promozine interna
				Gestione del Fondo perequativo
			D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Interventi economici - incentivi alle imprese
				Interventi economici - promozine interna
				Gestione del Fondo perequativo
			D1.3.3 Internazionalizzazione	Gestione sportello per l'internazionalizzazione delle imprese e portale Venicexport
				Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero
				Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e accoglimento di delegazioni
				Interventi economici - incentivi alle imprese
				Interventi economici - promozine interna
			D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Gestione del Fondo perequativo
		Sostegno al credito e CONFIDI		
		Interventi economici - incentivi alle imprese		
		D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Interventi economici - promozine interna	
			Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	
Interventi economici - incentivi alle imprese				
Gestione del Fondo perequativo				