

Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Servizio/Ambito (SottoProcesso)	Attività (Azione)
Governo Camerale	A1 Pianificazione, monitoraggio e controllo dell'Ente	A1.C Coordinamento	Pianificazione, monitoraggio e controllo dell'Ente	
		A1.1 Performance camerale	A1.1.F Formazione Performance camerale	Relazione Previsionale e Programmatica Predisposizione/aggiornamento Bilancio preventivo e PIRA Piano della Performance (compresa progettazione Albero della performance e relativi obiettivi/indicatori)
			A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale	Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi Elaborazione ed aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance <b>Piano occupazionale triennale/annuale</b> Altri documenti di programmazione (Programma pluriennale di mandato, Programma triennale e Programma Annuale LLPP, etc)
			A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli	Rilevazioni ed elaborazioni periodiche Elaborazione periodica report e documenti per Organi e i diversi livelli organizzativi Time sheet, rilevazioni costi dei processi, misurazione indicatori Pareto, compilazione osservatori, Conto annuale, rendicontazioni per Ministeri, etc Monitoraggio ciclo della performance e utilizzo dei relativi sistemi informativi Realizzazione indagini di customer satisfaction
			A1.1.3 Rendicontazione	Supporto Collegio dei revisori Elaborazione dati e documenti Relazione sui risultati Relazione sulla performance Predisposizione Bilancio sociale/mandato/genere Relazione sugli esuberanti
		A1.1.4 Supporto all'OIV	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 Compliance normativa	A1.2.F Formazione Compliance normativa	Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza
			A1.2.1 Anticorruzione e trasparenza	Relazione del Responsabile della prevenzione della corruzione Assolvimento adempimenti in materia di trasparenza, anticorruzione, anticiricciaggio Codice di comportamento
			A1.2.2 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali	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 Organizzazione camerale	A1.3.F Formazione Organizzazione camerale
		A1.3.1 Organizzazione camerale		Stesura ed aggiornamento regolamenti Sistemi di gestione aziendale (Qualità, ambiente, etc) <b>Sistemi di valutazione: Performance individuale e progressioni</b>
		A1.3.2 Sviluppo del personale		Definizione fabbisogni formativi Organizzazione e partecipazione a Corsi di formazione "trasversali" 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		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 Processi di riorganizzazione	Gestione processi di accorpamento, associazione di funzione e processi "straordinari" di razionalizzazione	
	A2 Organi camerali, rapporti istituzionali e relazioni con il sistema allargato	A2.C Coordinamento	Organi camerali, rapporti istituzionali e relazioni con il sistema allargato	
		A2.1 Gestione e supporto organi	A2.1.F Formazione Gestione e supporto organi	Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti: predisposizione e archiviazione determine/delibere gestione convocazioni, ordini del giorno e verbali Segreteria Organi, Presidenza e gestione delle relative agende <b>Rinnovo Organi, ivi compresa elaborazione dati economici per attribuzione seggi Consiglio camerale</b>
			A2.1.2 Rapporti istituzionali con il territorio e gestione delle partecipazioni attive	Gestione delle partecipazioni attive Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio Onorificenze e Premi Eventi storici e speciali e Patrocini
			A2.1.3 Assistenza e tutela legale	Assistenza legale ai vertici camerali Assistenza legale ai settori dell'ente
				Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA <b>Gestione attività nell'ambito del contenzioso con dipendenti/ex dipendenti</b> Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti, ivi comprese le insinuazioni nei fallimenti per recupero del D.annuale
		A2.2 Promozione e sviluppo dei servizi camerali	A2.2.F Formazione Promozione e sviluppo dei servizi camerali	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 Promozione dei servizi camerali	Promozione e commercializzazione dei servizi camerali
		A2.3 Gestione documentale	A2.3.F Formazione Gestione documentale	Protocollo informatico (es. GEDOC): acquisizione a mezzo posta elettronica/PEC, protocollazione e smistamento agli uffici
			A2.3.2 Gestione documentale	Affrancamento e spedizione documenti Archiviazione fisica, ricerche d'archivio camerale, selezione e scarto d'archivio Predisposizione/aggiornamento manuali di gestione documentale, conservazione a norma, conservazione digitale (sostitutiva e relativa agli atti nativamente digitali), etc
		A2.4 Rilevazioni statistiche	A2.4.F Formazione Rilevazioni statistiche	Rilevazioni statistiche periodiche per conto dell'ISTAT nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale - SISTAN
			A2.4.1 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti Gestione Banche dati statistico-economiche
		A3 Comunicazione	A3.C Coordinamento	Comunicazione
	A3.1 Comunicazione		A3.1.F Formazione Comunicazione	Gestione CRM camerale, campagne di comunicazione/newsletter Sportello URP - assistenza all'utenza - gestione reclami Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/ Guida ai Servizi
			A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	Progettazione, sviluppo e aggiornamento siti WEB e canali social (comprese pubblicazioni su Albo camerale on-line) Produzioni multimediali Stampa: rassegna stampa, rapporti con la stampa/conferenze stampa
				Grafica, produzioni tipografiche (opuscoli e brochure), utilizzo logo e immagine coordinata
			A3.1.2 Comunicazione a supporto dell'erogazione dei servizi	Organizzazione e gestione campagne di comunicazione a supporto del lancio, della diffusione e della promozione dei servizi camerali
	A3.1.3 Comunicazione interna	Gestione intranet ed iniziative di comunicazione interna (ivi incluso house organ)		

Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Servizio/Ambito (SottoProcesso)	Attività (Azione)	
Processi di supporto	B1 Risorse umane	B1.C Coordinamento	Risorse umane		
			B1.1.F Formazione Gestione del personale		
			B1.1.1 Acquisizione del personale	Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali, Posizioni Organizzative e Alte Professionalità Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i tirocinanti)	
			B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	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 Procedimenti disciplinari Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non ) Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali	
			B1.1.3 Trattamento economico del personale	Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (ivi comprese le denunce) Gestione malattie e relativi controlli Gestione buoni mensa Gestione missioni (rimborso spese di viaggio per dipendenti e per i partecipanti agli ogani camerali) Gestione economica del personale camerale (retribuzioni, assegni pensionistici) Liquidazione dei gettoni di presenza ai componenti degli Organi Camerali e Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti) Gestione adempimenti fiscali /previdenziali (comprese le dichiarazioni) Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, prestiti, etc.)	
			B2.C Coordinamento	Acquisti, patrimonio e servizi di sede	
			B2.1.F Formazione Acquisti		
			B2.1 Acquisti	B2.1.1 Acquisti beni e servizi	Elenchi/albi fornitori: verifica possesso requisiti, predisposizione provvedimenti di iscrizione e revisioni periodiche Predisposizione determine per l'acquisto di beni e servizi di uso comune Gestione gare e procedure MEPA per l'acquisto tramite mercato elettronico di beni e servizi Verifiche corretta esecuzione servizi e collaudi Supporto alle aree per l'acquisto di beni e servizi Magazzino Acquisti con cassa economale (o minute spese)
			B2.2.F Formazione Patrimonio e servizi di sede		
			B2.2.1 Patrimonio	Gestione inventario: Tenuta inventario di beni mobili ed immobili Gestione contratti di locazione Manutenzione patrimonio immobiliare: gestione contratti di manutenzione, attivazione interventi di manutenzione in economia Assistenza hw/sw: gestione infrastrutture informatiche e gestione della rete camerale Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza Centralino/reception Gestione automezzi Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.) Gestione della concessione in uso interno delle sale camerali	
		B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare			
	B2 Acquisti, patrimonio e servizi di sede	B3.C Coordinamento	Bilancio e finanza		
			B3.1.F Formazione Diritto annuale		
			B3.1 Diritto annuale	B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli	Pagamento annuale, solleciti Predisposizione notifica atti e relativa gestione Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio Rapporti con l'Utenza Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
			B3.2.F Formazione Contabilità e finanza		
			B3.2.1 Contabilità	Predisposizione Bilancio consuntivo Fatturazione attiva: controllo anagrafica, emissione fatture elettroniche, controlli su approvazioni, predisposizione dichiarazioni per tracciabilità flussi finanziari Fatturazione passiva: controllo formale e contabile fatturazione Infocamere e altri fornitori, smistamento fatture a settori, adempimenti connessi a fatturazione elettronica, solleciti etc Mandati e reversali: inserimento, archivio e controllo reversali e mandati Reintegro cassa minute spese (ex art. 44) 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 Gestione fiscale tributaria	
			B3.2 Contabilità e finanza	B3.2.2 Finanza	Conto Corrente bancario: verifica giornale di banca, analisi movimenti, gestione operazioni non corrette/richiesta storni, verifica estratti conto, quadrature, verifiche e riconciliazioni, predisposizione verbali, lettere, prospetti, etc 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 Operazioni di Cassa ex art. 42
			B3 Bilancio e finanza		

Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Servizio/Ambito (SottoProcesso)	Attività (Azione)	
Trasparenza, semplificazione e tutela	C1 Semplificazione e trasparenza	<b>C1.C Coordinamento Semplificazione e trasparenza</b>			
		C1.1 Gestione del registro delle imprese, albi ed elenchi	<b>C1.1.F Formazione Gestione del registro delle imprese, albi ed elenchi</b>		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 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA	Deposito bilanci, ivi compresa l'assistenza informativa sui bilanci inviati	
			C1.1.2 Procedure abilitative	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	
			C1.1.3 Assistenza qualificata alle imprese (AQI)	Adempimenti procedure concorsuali/curatori fallimentari	
			C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello	Pratiche di Ruoli Periti ed esperti e Conducenti	
			C1.1.5 Servizi informativi e formativi connessi al Registro Imprese	Esami di idoneità abilitanti per l'esercizio dell'attività (Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)	
			C1.1.6 Servizi per la valorizzazione dei dati del Registro Imprese	Assistenza per la costituzione delle start-up innovative secondo procedure semplificate	
			C1.1.7 Accertamenti, violazioni amministrative RI, REA e AIA	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	
		C1.2 Gestione SUAP e fascicolo elettronico di impresa	<b>C1.2.F Formazione Gestione SUAP e fascicolo elettronico di impresa</b>		Partecipazione ad iniziative di valorizzazione dei dati del RI e di divulgazione economica a supporto della PA
			C1.2.1 Servizi SUAP rivolti alla PA	Accesso al patrimonio informativo delle imprese (RI) da parte di forze dell'ordine, Prefetture e altre autorità competenti	
			C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese	Accertamento violazioni amministrative RI (in favore dell'Erario), REA e AIA (in favore della CCIAA)	
			C1.2.3 Gestione fascicolo elettronico d'impresa	Iscrizioni, modifiche, cancellazioni e altre operazioni d'ufficio	
			C1.1.7b Operazioni d'ufficio	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	
	C1.2.3 Gestione fascicolo elettronico d'impresa		Servizi di formazione e assistenza alla predisposizione e invio di pratiche al SUAP		
	C2 Tutela e legalità	<b>C2.C Coordinamento Tutela e legalità</b>			
		C2.1 Tutela della legalità	<b>C2.1.F Formazione Tutela della legalità</b>		Raccolta, ascolto e primo accompagnamento sui temi dell'usura e altre iniziative di promozione della legalità
			C2.1.1 Sportelli legalità	Gestione commissioni per la formulazione di pareri tecnici e proposte in tema di repressione della concorrenza sleale ex art. 2601 cc	
			C2.1.2 Iniziative di repressione della concorrenza sleale	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)	
			C2.1.3 Servizi di informazione, orientamento e divulgazione degli strumenti di trasparenza	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	<b>C2.2.F Formazione Tutela della fede pubblica e del consumatore e regolazione del mercato</b>		
			C2.2.1 Predisposizione strumenti a tutela dell'equità contrattuale	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	Sportelli e servizi informativi a supporto dei consumatori per segnalazioni in materia di pubblicità ingannevole, sportello condominio, energia/telefonia etc	
		C2.3 Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti	<b>C2.3.F Formazione Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti</b>		
			C2.3.1 Servizi di orientamento in materia di etichettatura e conformità prodotti	Concorsi a premio (chiusura e verifica di regolarità della procedura di assegnazione)	
		C2.4 Sanzioni amministrative	<b>C2.4.F Formazione Sanzioni amministrative</b>		
			C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81	Emissioni di ordinanze (ingiunzione, archiviazione, confisca e dissequestro) a seguito di accertamento della CCIAA e di altri organi competenti	
			C2.3.2 Vigilanza sicurezza prodotti e settori	Audizione interessati, presentazione scritti difensivi a verbali di contestazione sanzioni	
			C2.4.2 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica	Gestione ruoli sanzioni amministrative (Predisposizione dei ruoli, gestione contenziosi, gestione istanze di sgravio)	
			C2.3.3 Servizi di orientamento in materia di etichettatura e conformità prodotti	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)	
		C2.5 Metrologia legale	<b>C2.5.F Formazione Metrologia legale</b>		
			C2.5.1 Attività di verifica e vigilanza metrologica	Verifiche prime e periodiche su strumenti nazionali	
				Controlli casuali e in contraddittorio su strumenti in servizio	
Gestione dell'elenco dei titolari di strumenti di misura (anche ex utenti metrici)					
C2.5.2 Attività connesse alle autorizzazioni dei centri tecnici per tachigrafi analogici e digitali		Rilascio e tenuta del libretto metrologico telematico per strumenti di misura in servizio			
C2.6 Registro nazionale dei protesti		<b>C2.6.F Formazione Registro nazionale dei protesti</b>			
		C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte	Vigilanza sugli strumenti immessi sul mercato e in servizio e vigilanza su imballaggi		
		C2.6.2 Servizi informativi sul Registro Protesti	Attività svolte in qualità di Organismo notificato ai sensi della direttiva 2009/23/CE (NAWI)		
C2.7 Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi		<b>C2.7.F Formazione Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi</b>			
		C2.7.1 Servizi di arbitrato	Attività relative al Desk UNICA		
		C2.7.2 Servizi di mediazione e conciliazione	Verifiche ispettive per l'accertamento dei requisiti di autorizzazione dei centri tecnici e la successiva sorveglianza		
		C2.7.3 Servizi di composizione delle crisi	Gestione delle procedure di concessione e rinnovo dei marchi di identificazione dei metalli preziosi (istruttoria, gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario)		
C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	<b>C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie</b>				
	C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	Iscrizione, modifica e cancellazione degli assegnatari dal Registro degli assegnatari (*) Diritti di saggio e marchio			
C2.6.3 Interrogazione del Registro Protesti e altre attività di sportello	Accettazione domande di cancellazione dal Registro Informativo dei protesti per avvenuto pagamento, per illegittimità o erroneità e per riabilitazione concessa dal Tribunale				
C2.6.3 Interrogazione del Registro Protesti e altre attività di sportello	Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari				
C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti				
C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	Gestione procedure di mediazione e conciliazione B2B, B2C, C2C				
C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	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)				
C2.7.4 Servizi di informazione e formazione in materia di composizione delle controversie	Attività informativa, formativa e di orientamento ai temi della risoluzione alternative delle controversie				

Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Servizio/Ambito (SottoProcesso)	Attività (Azione)
Trasparenza, semplificazione e tutela	C2 Tutela e legalità	C2.8 Rilevazione prezzi/tariffe e borse merci	C2.8.F Formazione Rilevazione prezzi/tariffe e borse merci	
			C2.8.1 Gestione Borsa Mercati e sale di contrattazione	Governo e vigilanza attività di Borsa e assistenza deputazione di borsa/Commissioni di borsa
			C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe	Rilevazione prezzi e tariffe per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.) e segnalazioni a "mister prezzi" Servizi di monitoraggio prezzi (listini prezzi opere edili, comparazione offerte commerciali luce/gas, monitoraggio prezzi per stazioni appaltanti etc)
			C2.9.F Formazione Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo	Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (vitivinicolo- olio-altri prodotti tipici) Gestione organismo di controllo (vitivinicolo- olio-altri prodotti tipici)
		C2.9 Gestione controlli prodotti delle filiere del made	C2.9.1 Controlli prodotti delle filiere del Made in Italy (vitivinicolo-olio-altri prodotti tipici)	
			C2.10.F Formazione Tutela della proprietà industriale	
		C2.10 Tutela della proprietà industriale	C2.10.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale	Deposito marchi e brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale nei sistemi informativi ministeriali
			C2.10.2 Interrogazione registri e altre attività di sportello	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	Servizi di informazione e orientamento in materia di proprietà industriale
			C2.10.4 Servizi di assistenza specialistica in materia di proprietà industriale	Assistenza specialistica alle imprese in materia di proprietà industriale (Gestione centri PATLIB - Patent Library - e PIP - Patent Information Point -)
Sviluppo della competitività	D1 Internazionalizzazione	D1.1 Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export	D1.C Coordinamento Internazionalizzazione	
			D1.1.F Formazione Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export	
			D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export	Servizi on line e off line di informazione e orientamento ai mercati, informazioni tecniche e aggiornamenti normativi Corsi in materia di internazionalizzazione (orientamento al mercato, contrattualistica e fiscalità internazionale, strategie doganali e gestione della supply chain internazionale, ecc.) Corsi specialistici e business focus su mercati esteri e ambiti tematici e settoriali (incluso web marketing ed e-commerce) Workshop e country presentation di orientamento sull'estero Corsi per manager in materia di internazionalizzazione (export manager) e finanza per l'internazionalizzazione (trade finance, accesso al credito, risk management) <b>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</b> 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	Scouting, profilazione e check-up per orientamento ai mercati Incoming di buyer e operatori esteri sul territorio nazionale, comprensiva di selezione aziende locali e organizzazione di B2B tra imprese Accoglienza delegazioni imprenditoriali e istituzionali estere Promozione e valorizzazione dell'attrattività del territorio e delle opportunità di investimento offerte dai territori in Italia e all'estero Diffusione e follow-up delle attività realizzate da ICE e Gruppo CdP
			D1.1.3 Assistenza specialistica per l'export	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.F Formazione Servizi certificativi per l'export	
			D1.2.1 Servizi certificativi per l'export	<b>Rilascio documenti doganali, certificati d'origine, codici e documenti per l'esportazione (visti, attestati, etc)</b>
			D2.C Coordinamento Digitalizzazione	
			D2.1.F Formazione Gestione punti impresa digitale (servizi di assistenza alla digitalizzazione delle imprese)	
	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	Iniziativa ed eventi, percorsi formativi 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)	Servizi di assistenza e orientamento a domanda collettiva: assessment del grado di "maturità digitale"
			D2.1.3 Promozione servizi del PID	Attività di promozione dei servizi del PID presso le imprese (Digital Promoter)
			D2.1.4 Servizi di assistenza, orientamento e formazione sul digitale personalizzati (a domanda individuale)	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	Sviluppo accordi con associazioni, partner tecnologici, strutture e iniziative regionali, Digital Innovation Hub e Competence Center per la produzione di servizi dei PID
			D2.1.6 Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende Speciali e le altre strutture del sistema camerale	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 Servizi connessi all'agenda digitale	D2.2.F Formazione Servizi connessi all'agenda digitale	D2.2.1 Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione	<b>Rilascio Carta Nazionale dei servizi (CNS) CON firma digitale su supporto (SMART CARD, TOKEN USB, ALTRO)</b>	
		D2.2.2 Rilascio, rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche	Rilascio carte tachigrafiche e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione	
		D2.2.3 Altri servizi connessi all'agenda digitale	Rilascio e promozione dello SPID e attività connesse alla fatturazione elettronica Cassetto Digitale	
		D3.C Coordinamento Turismo e cultura		
D3 Turismo e cultura	D3.1 Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura	D3.1.F Formazione 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	Studi, ricerche, osservatori in materia di turismo e beni culturali finalizzati all'assistenza a imprese e PA 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 (produzioni agroalimentari tipiche, moda, artigianato etc)	Gestione di iniziative integrate di valorizzazione delle risorse turistiche, dei beni culturali e delle eccellenze produttive (produzioni agroalimentari tipiche, moda, artigianato etc) Attività di promozione dell'attrattività dei territori locali attraverso i media internazionali <b>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</b>	
		D3.1.3 Organizzazione e supporto alla partecipazione ad eventi culturali e di promozione del turismo	Organizzazione diretta e/o in rete di eventi destinati agli operatori del turismo e dei beni culturali	
		D3.1.4 Servizi di assistenza specialistica in materia di turismo e beni culturali	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	

Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Servizio/Ambito (SottoProcesso)	Attività (Azione)
Sviluppo della competitività	D4 Orientamento al lavoro ed alle professioni	D4.C Coordinamento	Orientamento al lavoro ed alle professioni	
		D4.1 Orientamento	D4.1.F Formazione Orientamento	
			D4.1.1 Iniziative di orientamento (a domanda collettiva)	Informazione orientativa di gruppo e supporto alla transizione scuola-lavoro e università-lavoro Orientamento in situazione (Organizzazione di "job shadowing", Organizzazione visite aziendali collettive e stage di orientamento)
			D4.1.2 Servizi di orientamento individuale	Informazione e orientamento all'autoimpiego e alla creazione d'impresa: es. Punti Nuova Impresa, sportelli FILO etc <b>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)</b>
		D4.2 Alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro	D4.2.F Formazione Alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro	
			D4.2.1 Gestione del registro alternanza scuola/lavoro	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. <b>Assistenza alla progettazione di percorsi di alternanza</b> 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	<b>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.)</b>
		D4.3 Supporto incontro d/o di lavoro	D4.3.F Formazione Supporto incontro d/o di lavoro	
			D4.3.1 Iniziative a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro (a domanda collettiva)	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 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	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
		D4.4 Certificazione competenze	D4.4.F Formazione Certificazione competenze	
			D4.4.1 Iniziative a supporto della certificazione delle competenze (a domanda collettiva)	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		<b>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</b>	
	D5 Ambiente e sviluppo sostenibile	D5.C Coordinamento	Ambiente e sviluppo sostenibile	
		D5.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile	D5.1.F Formazione Iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile	
			D5.1.1 Erogazione corsi di formazione in materia di ambiente e sviluppo sostenibile	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	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	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.F Formazione Tenuta albo gestori ambientali	
			D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali (solo capoluogo di regione)	Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (compresa assistenza informativa) e attività connesse Gestione dei rapporti con il MATTM e PA locali Esami responsabile tecnico
		D5.3 Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale	D5.3.F Formazione Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale	
			D5.3.1 Pratiche ed adempimenti ambientali	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 Servizi informativi registri ambientali e MUD	Iniziative di informazione, divulgazione e formazione su adempimenti ambientali
	D5.3.3 Interrogazioni registri ambientali e MUD	Rilascio certificati, visure, elenchi, copie		
	D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti	D6.C Coordinamento	Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti	
		D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa	D6.1.F Formazione Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa	
			D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up	Realizzazione di progetti e iniziative in tema di Open Innovation Servizi di assistenza e accompagnamento alla ricerca e all'accesso alle fonti di finanziamento (fondi privati, partecipazione bandi regionali e nazionali, partecipazione a programmi comunitari e tender europei, campagne di crowdfunding, ecc.), accompagnamento a nuovi mercati, supporto alla realizzazione di partnership strategiche etc
D6.1.2 Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese			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) 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. Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi Realizzazione e gestione di infrastrutture per lo sviluppo di imprese e territorio	
D6.1.3 Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico			Assistenza tecnico-scientifica e testing industriale, diretta o attraverso le competenze specialistiche delle stazioni sperimentali 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	
D6.1.4 Servizi a supporto del ricambio generazionale e della trasmissione d'impresa		Servizi di orientamento e assistenza specialistica a supporto della continuità d'impresa tramite ricambio generazionale e/o trasmissione d'impresa		
D6.2 Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni		D6.2.F Formazione Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni		
		D6.2.1 Servizi informativi per la qualificazione delle imprese e delle filiere	Seminari informativi e iniziative di diffusione, promozione e divulgazione in materia di qualificazione delle imprese e delle filiere	
D6.2.2 Servizi di formazione e assistenza specialistica a supporto della qualificazione delle imprese e delle filiere		Assistenza specialistica individuale diretta e/o in rete a supporto della qualificazione delle imprese e delle filiere, anche attraverso forme di sostegno economico		
D6.3 Osservatori economici		D6.3.F Formazione Osservatori economici		
	D6.3.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi	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)		

Macro Funzione	Tema (MacroProcesso)	Funzione (Processo)	Servizio/Ambito (SottoProcesso)	Attività (Azione)	
Maggiorazione Diritto 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	Punto Impresa Digitale	
			E1.1.2 Formazione lavoro	Formazione lavoro	
			E1.1.3 Quadrilatero	Quadrilatero	
			E1.1.4 Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali	Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali	
			E1.1.5 Turismo	Turismo	
			E1.1.6 Prevenzioni crisi d'impresa e supporto finanziario	Prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario	
Altri servizi camerali	F1 Altri servizi ad imprese e territorio	F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale	F1.C Coordinamento Altri servizi ad imprese e territorio		
			F1.1.F Formazione Valorizzazione patrimonio camerale		
		F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale	F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali	Gestione della concessione in uso di sedi e sale camerali per attività seminari, 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	Erogazione servizi di convegnistica e spazi per eventi	
			F1.1.3 Gestione biblioteche per la valorizzazione del patrimonio documentale camerale	Accesso e consultazione biblioteca camerale	
		F2.1 Altri servizi di assistenza e supporto alle imprese in regime di libero mercato	F2.1.F Formazione Altri servizi di assistenza e supporto alle imprese in regime di libero mercato		
			F2.1.1 Servizi fieristici	Servizi fieristici erogati attraverso aziende speciali e partecipazioni	
			F2.1.2 Servizi di laboratorio	Servizi di analisi chimico-merceologiche e altri servizi di laboratorio	
		Z1 Extra	Z1.1 Attività fuori perimetro	Z1.C Coordinamento Extra	
				Z1.1.F Formazione Attività fuori perimetro	
Z1.1.1 Attività fuori perimetro	Stazioni sperimentali Porti Altre attività al di fuori del perimetro ordinario della mission camerale				

Processi identificati per l'ulteriore analisi del rischio