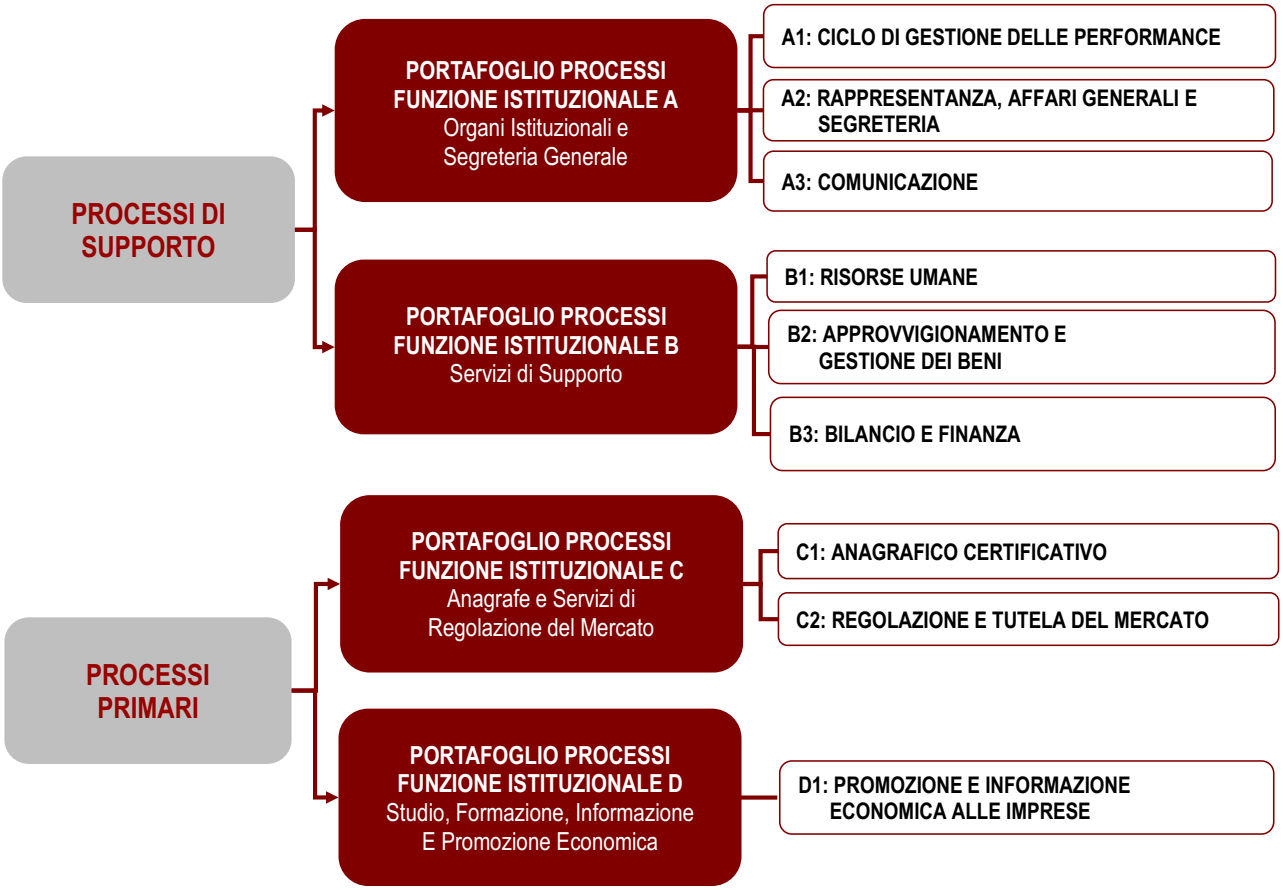
L'articolazione dei processi delle Camere di commercio



Processi di supporto

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE A Istituzionali e Segreteria Generale	**A1: CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE**	**A1.1** PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO	**A1.1.1** Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale	Definizione Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
				Sistema di misurazione e valutazione della performance
				Programma Pluriennale
				Elaborazione Piano delle performance
				Redazione relazione Previsionale Programmatica (RPP)
				Predisposizione bilancio preventivo
				Definizione e assegnazione del budget e degli obiettivi
			A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Misurazioni indicatori
				Controllo di Gestione (reportistica a supporto del SG, dei dirigenti, degli Organi)
				Controllo strategico (reportistica)
				Predisposizione e validazione della relazione sulla Performance
				Aggiornamento del preventivo e del budget direzionale
				Redazione relazione sulla gestione del bilancio di esercizio
		A1.2 SISTEMI DI GESTIONE	**A1.2.1** Sistemi di Gestione	Progetti di riorganizzazione per la semplificazione e l'efficacia/efficienza dei servizi
				Gestione sistemi qualità, ambiente
	A2: RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	**A2.1** SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI	**A2.1.1** Supporto organi istituzionali	Rinnovo organi
				Gestione degli organi istituzionali e dei relativi provvedimenti
				Gestione dell'OIV
				Gestione dei contatti con le Associazioni di categoria e gli altri stakeholders del territorio
				Gestione degli adempimenti previsti dal dal D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali
			A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	Gestione delle partecipazioni e rapporti con le Aziende speciali e in house
		A2.2 TUTELA LEGALE	**A2.2.1** Tutela giudiziaria e consulenza legale	Gestione delle vertenze giudiziarie di carattere civile, amministrativo, tributario e penale concernenti la CCIAA e nell'esercizio delle funzioni delegate dallo Stato e/o dalle Regioni
				Consulenza legale agli organi e ai dipendenti della Camera di commercio
				Gestione delle problematiche concernenti le rivendicazioni relative al rapporto di lavoro del personale dipendente
				Produzione di atti legali per le procedure di recupero dei crediti vantati dalla CCIAA

Processi di supporto

PORTAFOGLIO Organ

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	PROCESSI	SOTTO-PROCESSI	AZIONI
	A2.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A2.3.1 Gestione documentazione	Protocollazione informatica documenti
			Archiviazione cartacea (compreso lo scarto d'archivio, lo stoccaggio e l'eventuale gestione esternalizzata)
			Affrancatura e spedizione
			Gestione biblioteca camerale
		A2.3.2 Archiviazione ottica e conservazione sostitutiva	Archiviazione ottica dei documenti (ad eccezione di quelli del Registro Imprese)
			Conservazione sostitutiva dei documenti
A3: COMUNICAZIONE	A3.1 COMUNICAZIONE	A3.1.1 Comunicazione istituzionale	Pubblicazioni nell'albo camerale
			Pubblicazione house organ
			Gestione conferenze stampa
			Predisposizione comunicati stampa
			Rassegna stampa
			Gestione siti web
		A3.1.2 Comunicazione esterna	Informazioni agli utenti (URP)
			Realizzazione Indagini di customer satisfaction
			Predisposizione newsletter
			Predisposizione/aggiornamento Carta dei Servizi/Guida ai servizi
		A3.1.3.Comunicazione interna	Notifica ordini/disposizioni/comunicazione di servizio
			Gestione intranet
3	6	11	43

Processi di supporto

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
FUNZIONE ISTITUZIONALE B Supporto	**B1: RISORSE UMANE**	**B1.1** ACQUISIZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE	**B1.1.1** Acquisizione risorse umane	Programmazione triennale della formazione/Piano occupazionale/Relazione degli esuberi
				Predisposizione e aggiornamento Regolamenti
				Procedure di assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato, selezioni interne
				Assegnazione e rinnovo incarichi dirigenziali e posizioni organizzativa
				Attivazione forme di lavoro flessibili /atipiche di lavoro (compresi i titocinanti)
			B1.1.2 Trattamento giuridico del personale	Procedimenti concernenti status, diritti e doveri dei dipendenti (aspettative, congedi, permessi, diritti sindacali, mansioni, profili, ecc.)
				Tenuta fascicoli personali e stati matricolari dei dipendenti
				Procedimenti disciplinari
				Gestione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza dei lavoratori
				Gestione dei rapporti tra la CCIAA e le Rappresentanze Sindacali Unitarie e le Organizzazioni sindacali territoriali
				Determinazione trattamenti accessori (fondo del personale dirigenziale e non)
			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 altri soggetti (ivi compresi i tirocinanti)
				Gestione adempimenti fiscali/previdenziali (comprese le dichiarazioni)
				Gestione pensionistica (ivi comprese ricongiunzioni, riscatti, ecc.)
				Gettoni di Presenza Organi - Gestione Redditi Assimilati (ivi compresi i tirocinanti)
			B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Sistemi di valutazione: Performance individuale
				Sistemi di valutazione: Progressioni orizzontali
				Definizione fabbisogni formativi (programma formazione)
				Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)
				Partecipazione a corsi a pagamento e gratuiti, interni ed esterni, workshop, seminari, convegni, su applicativi informatici; aggiornamento mediante pubblicazioni e web, on the job, ecc.
				Partecipazione a network camerali
				Implementazione del programma di formazione e azioni conseguenti (es. valutazione efficacia formativa, ecc)

Processi di supporto

PORTAFOGLIO PROCESSI FU
Servizi di S

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
B2: APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	**B2.1** FORNITURA BENI E SERVIZI	**B2.1.1** Fornitura beni e servizi	Predisposizione richieste di acquisto
			Gestione acquisti
			Acquisti effettuati con cassa economale
			Operazioni di collaudo sulle forniture
			Gestione del magazzino
			Gestione incarichi e consulenze
			Gestione Albo fornitori
	B2.2 GESTIONE BENI MATERIALI E IMMATERIALI E LOGISTICA	**B2.2.1** Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Gestione della manutenzione dei beni mobili e delle apparecchiature in dotazione alla CCIAA (compresa l'esecuzione dei contratti)
			Gestione della manutenzione dei beni immobili: interventi di ristrutturazione, restauro, ecc. (compresa l'esecuzione dei contratti)
			Tenuta inventario di beni mobili ed immobili compreso la ricognizione e la predisposizione /aggiornamento delle schede assegnazione dei beni
			Predisposizione/aggiornamento schede di assegnazione dei beni
			Gestione degli automezzi
			Esecuzione contratti di pulizia, custodia e sorveglianza
		B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Gestione e manutenzione hardware/software e delle relative licenze d'uso
			Gestione della rete informatica
		B2.2.3 Gestione centralino e reception	Gestione centralino
			Gestione reception
		B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	Gestione della concessione in uso delle sale camerali
			Gestione logistica convegni ed eventi
		B2.2.5 Servizi ausiliari	Servizi ausiliari e altri (autisti, traslochi interni, facchinaggio, etc.)
B3: BILANCIO E FINANZA	**B3.1** GESTIONE DIRITTO ANNUALE	**B3.1.1** Gestione diritto annuale	Esazione del diritto annuale
			Predisposizione notifica atti e relativa gestione
		B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Gestione dei ruoli esattoriali da diritto annuale e delle istanze di sgravio
			Rateizzazione degli importi iscritti a ruolo
			Ricorsi giurisdizionali in commissione tributaria
	B3.2 GESTIONE CONTABILITÀ E LIQUIDITÁ	**B3.2.1** Gestione contabilità	Predisposizione del bilancio di esercizio
			Rilevazione dei dati contabili
			Liquidazione, ordinazione e pagamento della spesa
			Gestione incassi e reversali
			Gestione fiscale tributaria
		B3.2.1 Gestione liquidità	Gestione conti correnti bancari
			Gestione conti correnti postali
			Gestione cassa interna (ex art. 44 DPR 254/05)
			Gestione cassa (ex art. 42 del DPR 254/05)
3	**5**	**14**	**61**

Processi primari

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	**C1: ANAGRAFICO CERTIFICATIVO**	**C1.1 TENUTA REGISTRO IMPRESE (RI), REPERTORIO ECONOMICO AMMINISTRATIVO (REA), ALBO ARTIGIANI (AA)**	**C1.1.1** Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al RI/REA/AA
				Archiviazione ottica
				Verifica di legittimità, di regolarità, del possesso dei requisiti (commercio all'ingrosso; pulizia, disinfezione, derattizzazione e sanificazione; installazione impianti; autoriparazione; facchinaggi; albi e ruoli)
				Controllo a campione delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. nr. 445/2000
			C1.1.2 Iscrizionii d'ufficio	Iscrizione d'ufficio nel RI (per provvedimento del Giudice del RI o di altre autorità)
			C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Cancellazione d'ufficio nel RI di imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004
			C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)
			C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci	Deposito bilanci ed elenco soci
			C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Rilascio visure delle imprese iscritte al RI/REA/AA
				Rilascio copie atti societari e documenti
				Rilascio certificazioni relative ad albi, ruoli e qualificazioni
				Rilascio copie bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo
				Elaborazione elenchi di imprese
				Bollatura di libri, registri, formulari
				Rilascio nullaosta e dichiarazioni sui parametri economico-finanziari per cittadini extracomunitari
			C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza	Call center
				Sportello
				Produzione/pubblicazione su sito di materiali informativi
				Seminari informativi
			C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli (Ruolo Agenti di Affari in Mediazione, Ruolo conducenti, ecc.)
			C1.1.9 Coordinamento Registro Imprese	Coordinamento Registro Imprese
		C1.2 TENUTA ALBO GESTORI AMBIENTALI (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	**C1.2.1** Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura ordinaria ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)
				Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale (procedura semplificata ai sensi dell'art. 212, comma 5, del D. Lgs. n. 152/06)
				Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale dai soggetti che si occupano di attività di raggruppamento, di raccolta e trasporto dei RAEE (Rifiuti Apparecchiture Elettriche ed Elettroniche)
				Rilascio visure e copie atti delle imprese iscritte

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
	C1.3 GESTIONE SUAP CAMERALE	**C1.3.1** Gestione del SUAP Camerale	Gestione del SUAP Camerale
	C1.4 SERVIZI DIGITALI	**C1.4.1** Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale	Rilascio dei dispositivi di firma digitale (CNS, TOKEN USB, rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione)
			Sottoscrizione contratti Telemaco Pay/contratti Legalmail
		C1.4.2 Rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche	Rilascio delle carte tachigrafiche
	C1.5 CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO	**C1.5.1** Certificazioni per l'estero	Rilascio certificati di origine
			Rilascio carnet ATA
			Rilascio vidimazione su fatture e visto di legalizzazione firma
			Rilascio/convalida codice meccanografico
			Rilascio certificato di libera vendita
	C2.1 PROTESTI	**C2.1.1** Gestione istanze di cancellazione	Cancellazione dall'Elenco Protesti (per avvenuto pagamento, per illegittimità o erroneità del protesto, anche a seguito di riabilitazione concessa dal Tribunale)
			Gestione dell'eventuale contenzioso
		C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti	Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari
			Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti
			Gestione abbonamenti annuali "Elenchi protesti" estratti dal Registro informatico dei Protesti
	C2.2 BREVETTI E MARCHI	**C2.2.1** Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Deposito domande di marchi, nazionali ed internazionali, disegni o modelli, invenzioni e modelli di utilità.
			Trasmissione all'UIBM delle traduzioni e delle rivendicazioni relative al Brevetto Europeo
			Gestione seguiti brevettuali (scioglimento di riserve, trascrizioni, annotazioni e istanze varie)
			Gestione ricorsi contro i provvedimenti di rigetto delle domande
			Visure brevetti/marchi/design
		C2.2.2 Rilascio attestati	Rilascio attestati dei marchi e dei brevetti concessi dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
		C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB	Gestione del PIP/PATLIB
			Organizzazione di incontri con consulenti per assistenza alle imprese
	C2.3 PREZZI E BORSA MERCI	**C.2.3.1** Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	Gestione listini prezzi (es. opere edili)
			Rilevazione prezzi per committenze terze (ISTAT, MIPAAF, ecc.)
			Rilascio certificazioni/copie conformi su listini e di visti di congruità su fatture
			Realizzazione rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente rappresentative del territorio
		C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione	Gestione Borsa merci e sale di contrattazione

Processi primari

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE C Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	**C2: REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO**	**C2.4 AMBIENTE**	**C2.4.1** Gestione adempimenti in materia ambientale	Trasmissione MUD (nelle more della piena entrata a regime del SISTRI quale unico strumento per la registrazione e la tracciabilità dei rifiuti)
				Rilascio USB sistema Sistri
				Iscrizione/modifica/cancellazione nel Registro Nazionale dei produttori di pile ed accumulatori
				Iscrizione Registro Nazionale dei Produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche
				Trasmissione annuale della dichiarazione composti organici volatili (C.O.V.) al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
				Pareri sui depositi di oli minerali e loro derivati
		C2.5 ATTIVITA' IN MATERIA DI METROLOGIA LEGALE	**C2.5.1** Attività in materia di metrologia legale	Verificazione prima: nazionale, CE, CEE non MID
				Verificazione periodica: su strumenti metrici nazionali, CE, MID
				Riconoscimento dei laboratori per effettuare verifiche periodiche, CE e Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici
				Concessione della conformità metrologica ai fabbricanti di strumenti metrici
				Tenuta Registri/Elenchi: assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, Fabbricanti, Utenti, Centri Tecnici Analogici
				Coordinamento
			C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Vigilanza su tutti gli strumenti metrici e sui preimballaggi
				Sorveglianza in relazione alle autorizzazioni concesse (conformità metrologica, CE, laboratori autorizzati all'esecuzione della verificazione periodica, Centri Tecnici Crono Digitali ed Analogici, orafi)
		C2.6 FORME ALTERNATIVE DI GIUSTIZIA	**C2.6.1** Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Gestione Mediazioni
				Gestione Conciliazioni
				Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei mediatori
				Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco dei conciliatori
			C2.6.2 Gestione Arbitrati	Gestione Arbitrati
				Nomina arbitro unico
				Compilazione, tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri

Processi primari

LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**AZIONI**
	C2.7 REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO	**C2.7.1** Sicurezza e conformità prodotti	Vigilanza sulla conformità alla disciplina di settore per i seguenti ambiti: Prodotti Elettrici; Giocattoli; Dispositivi di protezione individuale di prima categoria; Prodotti generici per quanto previsto dal codice del consumo; Etichettatura delle calzature; Etichettatura dei prodotti tessili; Etichettatura energetica degli elettrodomestici; Emissione CO2 e consumo carburante delle auto nuove
		C2.7.2 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy e organismi di controllo	Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy (vitivinicolo, oli, ecc.)
			Gestione organismo di controllo
		C2.7.3 Regolamentazione del mercato	Pubblicazione raccolta usi e consuetudini
			Predisposizione e promozione di contratti tipo
			Predisposizione e promozione codici di autodisciplina/di comportamento
		C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie	Verifica clausole vessatorie nei contratti
			Emissione pareri su clausole inique nei contratti
		C2.7.5 Manifestazioni a premio	Concorsi a premi (presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica)
			Operazioni a premi (presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica)
	C2.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE EX L. 681/81	**C2.8.1** Sanzioni amministrative ex L. 681/81	Emissione ordinanze di ingiunzione di pagamento ed eventuale confisca dei beni
			Emissione ordinanze di archiviazione ed eventuale dissequestro dei beni
		C2.8.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative	Predisposizione dei ruoli
			Gestione contenziosi contro l'accertamento di infrazioni amministrative
			Gestione istanze di sgravio

Processi primari

	LIV 1	LIV 2	LIV 3	LIV 4
	MACRO-PROCESSI	**PROCESSI**	**SOTTO-PROCESSI**	**Azioni**
PORTAFOGLIO PROCESSI FUNZIONE ISTITUZIONALE D Studio, Formazione, Informazione e Promozione Economica	**D1: PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE**	**D1.1 MONITORAGGIO ECONOMIA E MERCATO**	**D1.1.1** Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Studi sui principali fenomeni economici
				Realizzazioni rilevazioni statistiche sui principali fenomeni economicia livello provinciale
				Realizzazioni indagini congiunturali sulle principali tipologie di imprese del territorio
			D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Rilevazioni statistiche per altri committenti
				Gestione Banche dati statistico-economiche (ISTAT, Unioncamere)
			D1.1.3 Pubblicazioni	Realizzazioni pubblicazioni periodiche e monografiche
		D1.2 FORMAZIONE PROFESSIONALE RIVOLTA ALL'ESTERNO	**D1.2.1** Formazione professionale rivolta all'esterno	Organizzazione di attività formativa e per le abilitazioni necessarie per l'esercizio di attività professionali (es. corsi per agenti e rappresentanti, corsi per agenti di affari in mediazione, ecc.)
				Attivazione di programmi di formazione specifici (compresi seminari, convegni per implementare la cultura di impresa)
			D1.2.2 Alternanza Scuola- lavoro	Formazione e ricerca in risposta alle esigenze del territorio (Università, Istituti Superiori di formazione e Istituti tecnici e professionali)
				Orientamento al lavoro (anche mediante specifiche iniziative di inserimento e raccordo scuola e lavoro)
		D1.3 PROMOZIONE TERRITORIO E IMPRESE	**D1.3.1** Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Sostegno all'iniziativa promozionale (sportello genesi, iniziative per la generazione di nuove imprese)
				Sviluppo imprenditoria femminile, giovanile, per stranieri, ecc.(compreso la partecipazione a comitati e tavoli)
				Promozione modelli di sviluppo (reti di imprese, green economy, blue economy, CSR, ecc.)
			D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Sostegno alla progettualità
				Sostegno al Trasferimento Tecnologico
			D1.3.3 Internazionalizzazione	Assistenza tecnica, formazione e consulenza alle imprese in materia di internazionalizzazione
				Progettazione, realizzazione/ partecipazione a missioni commerciali, fiere ed eventi all'estero (outgoing)
				Progettazione, realizzazione/ partecipazione inziative di *incoming*
			D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno all'accesso al credito mediante Confidi
				Iniziative in risposta alle esigenze di liquidità delle imprese
			D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Progettazione e realizzazione attività promozionali ed iniziative di marketing territoriale
				Promozione aree a potenziali investitori e assistenza all'insediamento imprenditoriale
				Attività di valorizzazione dei prodotti e delle filiere e supporto alla certificazione di qualità di prodotto/filiera
				Infrastrutture: coordinamento con le azioni istituzionali