Comune di COMUNE DI VARISELLA

Via Don Giocondo Cabodi, 4

10070 Varisella TO

**ALLEGATO N. 1 PTPCT**

**UFFICIO: Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico**

**PTPCT 2022/2024**

Descrizione UFFICIO:

L'URP fornisce informazioni sui servizi offerti dell'ente, sullo stato degli atti e dei procedimenti amministrativi, nonche' su ogni attivita' che riguardi la pubblica amministrazione per cui il cittadino ne abbia interesse; provvedere all'analisi dei bisogni del soggetto a cui sono erogati i servizi, nell'ottica di miglioramento continuo degli aspetti logistici ed organizzativi del rapporto con l'utenza.

Responsabile UFFICIO:

Dott.ssa Poncini Giorgia

**IDENTIFICAZIONE MACROPROCESSI E PROCESSI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Processi di supporto/processi primari** | **Funzioni istituzionali** | **MACRO PROCESSO** | **PROCESSO** | **Area di rischio** | **Ufficio** |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 1 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata | O) Accesso e Trasparenza (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 2 Raccolta, ritiro, catalogazione e distribuzione al pubblico di materiale informativo e divulgativo su servizi istituzionali comunali o di altri enti, su iniziative culturali e per il tempo libero | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 3 Monitoraggio contatti sito web | G) Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 4 Comunicazioni di pubblica utilita' | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 5 Newsletter | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 6 Carte dei Servizi | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 7 Rilevazione di Customer Satisfaction | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 8 Rilevazione soddisfazione interna dagli uffici dell'ente | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 9 Progetto di semplificazione del linguaggio utilizzato per la redazione dei documenti | O) Accesso e Trasparenza (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 10 Consultazione Gazzetta Ufficiale, Bollettino Ufficiale Regione, bandi di concorso, bandi e avvisi pubblici, bandi di gara | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 11 Postazioni internet con accesso gratuito | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 12 Corsi sulla navigazione in internet e sull'uso della posta elettronica | S) Agenda Digitale, digitalizzazione e informatizzazione processi (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 13 Pubblicazione di notizie su attivita' e servizi comunali e iniziative per il tempo libero sui Social network | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 14 Raccolta e distribuzione di modulistica relativa alle procedure di competenza degli Uffici | O) Accesso e Trasparenza (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 15 Rilascio codice di registrazione per accedere ai servizi online | P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy (specifica) | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |
| Processo primario | Servizi istituzionali, generali e di gestione | Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali | n. 16 Sportello tutela animali | G) Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni | Centralino U.R.P. - Relazioni con il Pubblico |

La rilevanza del processo, ai fini del RISK MANAGEMENT, e' subordinata all'accertamento della presenza del RISCHIO DI CORRUZIONE. Si ha rischio di corruzione quando il potere conferito puo', anche solo astrattamente, essere esercitato con abuso, da parte dei soggetti a cui e' affidato, al fine di ottenere vantaggi privati per se' o altri soggetti particolari. Il RISCHIO e' collegato ad un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite. L'ANALISI, che e' la prima fase del RISK MANAGEMENT, e che viene effettuata con la MAPPATURA, mediante scomposizione del processo in fasi e azioni, e' finalizzata all'accertamento della presenza o meno del rischio. Se l'ANALISI fa emerge un profilo di rischio, anche solo teorico, nella gestione di una o più azioni di questo processo, seguono, con riferimento alle medesime azioni, le fasi della VALUTAZIONE (intesa come identificazione e ponderazione del rischio) e dal TRATTAMENTO del rischio mediante applicazione di adeguate misure di prevenzione, secondo quanto prescritto sistema di RISK MANAGEMENT come delineato dall'ANAC.