

ALLEGATO N. 1 PTPCT
ATTIVITA': Ufficio per le relazioni con il pubblico

PTPCT 2020/2022

Descrizione ATTIVITA':

L'URP fornisce informazioni sui servizi offerti dell'ente, sullo stato degli atti e dei procedimenti amministrativi, nonché su ogni attività 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 ATTIVITA':
Avv. Chiellino Carmela

**MAPPATURA
MACROPROCESSI**

Processi di supporto/procedimenti 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 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	Ufficio per le relazioni con il pubblico
Processo primario	Servizi istituzionali, generali e di gestione	Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali	n. 2 Comunicazioni di pubblica utilità	P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy	Ufficio per le 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	P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy	Ufficio per le relazioni con il pubblico
Processo primario	Servizi istituzionali, generali e di gestione	Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali	n. 4 Newsletter	P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy	Ufficio per le relazioni con il pubblico
Processo primario	Servizi istituzionali, generali e di gestione	Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali	n. 5 Carta dei Servizi	P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy	Ufficio per le relazioni con il pubblico

	gestione				con il pubblico
Processo primario	Servizi istituzionali, generali e di gestione	Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali	n. 6 Rilevazione di Customer Satisfaction	O) Accesso e Trasparenza	Ufficio per le relazioni con il pubblico
Processo primario	Servizi istituzionali, generali e di gestione	Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali	n. 7 Rilevazione soddisfazione interna dagli uffici dell'ente	O) Accesso e Trasparenza	Ufficio per le relazioni con il pubblico
Processo primario	Servizi istituzionali, generali e di gestione	Servizi istituzionali, generali e di gestione: Altri servizi generali	n. 8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	O) Accesso e Trasparenza	Ufficio per le 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	Ufficio per le 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	Ufficio per le 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	D) Concessione ed erogazione sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, vantaggi economici	Ufficio per le 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	D) Concessione ed erogazione sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, vantaggi economici	Ufficio per le 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 attività e servizi comunali e iniziative per il tempo libero sui Social network	O) Accesso e Trasparenza	Ufficio per le 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	O) Accesso e Trasparenza	Ufficio per le relazioni con il pubblico

			competenza degli Uffici		
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	D) Concessione ed erogazione sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, vantaggi economici	Ufficio per le relazioni con il pubblico

PROCESSI CAPOGRUPPO

PROCESSO CAPOGRUPPO	PROCESSO COLLEGATO
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	1 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
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	2 Comunicazioni di pubblica utilita'
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	3 Monitoraggio contatti sito web
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	4 Newsletter
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	5 Carta dei Servizi
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	6 Rilevazione di Customer Satisfaction
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	7 Rilevazione soddisfazione interna dagli uffici dell'ente
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	9 Progetto di semplificazione del linguaggio utilizzato per la redazione dei documenti
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	10 Consultazione Gazzetta Ufficiale, Bollettino Ufficiale Regione, bandi di concorso, bandi e avvisi pubblici, bandi di gara
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	11 Postazioni internet con accesso gratuito
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	12 Corsi sulla navigazione in internet e sull'uso della posta elettronica
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	13 Pubblicazione di notizie su attivita' e servizi comunali e iniziative per il tempo libero sui Social network
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	14 Raccolta e distribuzione di modulistica relativa alle procedure di competenza degli Uffici
8 Progetti di comunicazione e di comunicazione integrata	15 Rilascio codice di registrazione per accedere ai servizi online

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 emergere 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.