

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

PTPCT 2019/2021

Descrizione UFFICIO:

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.

**MAPPATURA
MACROPROCESSI**

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 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. 3 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. 5 Carta dei Servizi	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. 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. 13 Pubblicazione di notizie su attività e servizi comunali e iniziative per il tempo libero sui	O) Accesso e Trasparenza	Ufficio per le relazioni con il pubblico

			Social network		
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	Ufficio per le relazioni con il pubblico
Processo primario	Tutte le funzioni istituzionali	Tutti i macroprocessi	n. 15 Front office: Informazioni e comunicazioni	P) Gestione dati e informazioni, e tutela della privacy	Ufficio per le 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 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.