

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Mappatura dei processi/procedimenti				Valutazione e trattamento del rischio																
Processo/Procedimento	Fasi del processo/procedimento	Struttura responsabile /ufficio competente	Strutture coinvolte	Descrizione del rischio	PROBABILITA'						MEDIA	IMPATTO					MEDIA	VAL RISCHIO	VALUTAZIONE RISCHIO	Misure di trattamento del rischio
					DISCREZIONALITA'	RILEV ESTERNA	COMPLESS PROCES	VALORE ECON	FRAZIONABILITA'	CONTROLLI		ORGANIZZATIVO	ECONOMICO	REPUTAZIONALE	LIVELLO COLLOC					
Gestione reclami	Ricezione del reclamo	URP	Protocollo generale	Ritardo nella presa in carico	1	5	1	1	1	2	1,83	5	1	0	3	2,25	4,13	5,00	RISCHIO BASSO	Verifica quotidiana della ricezione di eventuali richiami / verifica settimanale delle cassette collocate in varie sedi aziendali
	Istruttoria	URP	Tutte le strutture aziendali	Tardivo inoltro alle strutture interessate da parte dell'URP per l'acquisizione dei dati istruttori/ Mancato rispetto dei tempi procedurali da parte dei responsabili/professionisti coinvolti nell'acquisizione dei dati necessari al riscontro	2	5	2	1	1	2	2,17	5	1	0	3	2,25	4,88	5,00	RISCHIO BASSO	Richieste e invio/ ricezione documentazioni tracciate a protocollo sezionale interno
	Riscontro	URP	Tutte le strutture aziendali	Mancato rispetto dei tempi procedurali	2	5	2	1	1	2	2,17	5	1	0	3	2,25	4,88	5,00	RISCHIO BASSO	Riscontro al reclamo tracciato nel protocollo generale/ Segnalazione periodica al RPCT delle motivazioni del mancato rispetto dei tempi procedurali

Per la valutazione del livello di rischio è stato adottato il metodo definito dal Piano Nazionale Anticorruzione, anno 2013

DATA: 5/12/2019

RPCT - Dott. Michele Rossetti: *firmato*

URP - dott.ssa L. Braico: *firmato*