

Sezione I: INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	
Denominazione CENTRO DI RESPONSABILITA'	SERVIZI AI CITTADINI
Acronimo	01_S
Nominativo Dirigente	Caruso Gianluca (Polifunzionale e Servizi Demografici) – Veronese Moreno (Servizi Cimiteriali)
Descrizione delle funzioni strategiche svolte	<p>Garantire un punto di accesso polifunzionale che sia momento di principale interfaccia con il cittadino</p> <p>Sviluppare lo Sportello Unico Telematico</p> <p>Fornire informazioni e servizi di primo e di secondo livello</p> <p>Garantire i servizi demografico statistici e i servizi cimiteriali</p> <p>Funzioni di notificazione</p> <p>Funzioni di statistica</p>
Descrizione delle attribuzioni organizzative svolte	<p>Accoglienza e prima informazione utenza</p> <p>Funzioni istituzionali per l'accesso alla democrazia (referendum)</p> <p>Raccolta e protocollazione di istanze per rilascio di autorizzazioni e avvio di procedimenti nell'ambito del territorio</p> <p>Certificazione anagrafica, carta di identità, residenze, servizi elettorali e di stato civile</p> <p>Presentazione domande per accesso ai servizi individuali (nidi, mense, trasporto scolastico, ecc.)</p> <p>Rilascio modulistica/informazioni altri enti</p> <p>Suggerimenti e reclami</p> <p>Call center</p> <p>Svolgimento delle funzioni statali delegate in materia di anagrafe, stato civile, leva, elettorale</p> <p>Coordinamento dell'attività di back office dei procedimenti demografici gestiti dallo Sportello Polifunzionale</p> <p>Toponomastica</p> <p>Gestione servizi cimiteriali</p> <p>Polizia Mortuaria</p> <p>Coordinamento Messi comunali</p> <p>Supporto alla redazione del DUP</p> <p>ISTAT e ufficio statistica</p>

Sezione II: ANALISI PROCESSI, ATTIVITA'-fasi-azioni						
PROCESSI	ATTIVITA' Fasi/azioni/output	Attività vincolata vs Attività discrezionale	Tipologia Dell'eventuale vincolo	Ref. PEG ANNO CORRINTE Obiettivi gestionali	Responsabilità delle attività e Soggetti interni all'Ente coinvolti	STAKEHOLDER Soggetti esterni all'Ente Coinvolti
PROCESSI di GOVERNO						
Supporto alla redazione documenti di programmazione (DUP e documenti collegati)	1 Programmazione e rendicontazione delle attività specifiche del Settore	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01 S01_02 S01_03 S01_04	RESPONSABILE: Dirigente e Titolari di P.O. SOGLI INTERNI: Consiglieri C. ed Assessori	tutti i cittadini, singoli ed associati
PROCESSI di SUPPORTO						
Gestione delle risorse umane e attuazione istituti giuridici del personale assegnato	Gestione delle risorse umane e attuazione degli istituti giuridici del personale assegnato mediante utilizzo di apposite procedure informatizzate (rilevazione presenze e elaborazione stipendi) 1-Verifica regolare presenza personale in servizio 2-Rilevazione anomalie (frequenza omesse timbrature, assenze non giustificate) 3-Tenuta fascicoli del personale (giustificativi assenze, aggiornamento professionale) 4-Riconoscimento indennità, straordinari	vincolata	CCNL EE.LL. T.U. Pubblico Impiego Codice etico dipendenti	S01_01 S01_02 S01_03 S01_04	RESPONSABILE: Dirigente e Titolari di P.O. SOGLI INTERNI: Ufficio Segreteria del Dirigente Ufficio Stipendi	//
PROCESSI di GESTIONE						
Pollfunzionale	1-Accoglienza, prima informazione utenza, Call Centre, suggerimenti e reclami 2-Raccolta e protocollazione in ingresso della corrispondenza e delle istanze per accesso ai servizi da parte del cittadino (prima valutazione domande per accesso ai servizi individuali -nidi, mense, trasporto scolastico, ecc.) 3-Rilascio Certificazione anagrafica, di stato civile ed elettorale 4-Rilascio carta di identità, 5-Richieste di iscrizioni anagrafiche 6-Funzioni istituzionali per l'accesso alla democrazia (referendum) 7-Servizi ai cittadini per conto terzi (altri uffici comunali, a/ba PA); rilascio PM per CRS, pagamento POS per servizi comunali) 8-Atti sostitutivi di notorietà e autentiche firme	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria) e prassi d'ufficio	S01_03	RESPONSABILE Coordinatore Pollfunzionale SOGLI COINVOLTI Operatori di sportello	cittadini
Registro Popolazione residente	1-gestione iscrizioni/cancellazioni e variazioni anagrafiche della Popolazione residente 2-gestione iscrizioni/cancellazioni e variazioni anagrafiche della Popolazione residente all'Estero (AIRE)	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01	RESPONSABILE Funzionario SOGLI COINVOLTI Operatori dell'Ufficio Anagrafe Uffici d'Anagrafe Polizia Locale	cittadini/ Altri enti pubblici (EE.LL)
Liste elettorali	1-gestione iscrizioni/cancellazioni e variazioni anagrafiche degli Elettori residenti 2-gestione iscrizioni/cancellazioni e variazioni anagrafiche degli Elettori residenti all'Estero (AIRE) 3-Consultazioni elettorali	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01	RESPONSABILE Ufficiale elettorale SOGLI COINVOLTI Operatori ufficio elettorale	cittadini/uffici comunali/altri enti (EE.LL, Circondariale)
Liste di leva	1-gestione iscrizioni degli cittadini residenti in possesso dei requisiti (cittadinanza italiana, sesso maschile e compimento 17esimo anno di età)	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01	RESPONSABILE Funzionario Responsabile SOGLI COINVOLTI Impiegato dell'ufficio	cittadini/uffici comunali/altri enti
Registri di stato civile	1- registrazione eventi (di nascita, matrimonio, unione civile, divorzio, acquisto/perdita cittadinanza, morte) che si verificano sul territorio comunale o che riguardano cittadini residenti	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01	RESPONSABILE Funzionario responsabile SOGLI COINVOLTI Uffici di stato civile operanti nell'ufficio	cittadini/uffici comunali/altri enti
STAT e ufficio statistica	1-rilevazione e trasmissione mensile e annuale all'ISTAT di: 1-iscrizioni/cancellazioni e variazioni anagrafiche della Popolazione residente e della Popolazione residente all'Estero (AIRE) 2-eventi (di nascita, matrimonio, unione civile, divorzio, acquisto/perdita cittadinanza, morte) che si verificano sul territorio comunale o che riguardano cittadini residenti 3-censimento annuale della popolazione dimovente sul territorio comunale e atti conseguenti (iscrizioni, cancellazioni o modifiche anagrafiche)	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01	RESPONSABILE Funzionario responsabile dell'anagrafe SOGLI COINVOLTI Impiegato referente per le statistiche demografiche	Istat
Toponomastica	1-tenuta e aggiornamento della toponomastica cittadina: attribuzione/lospresione numeri civici; attribuzione/lospresione nomi vie cittadine; convocazione Commissione per la toponomastica e atti conseguenti	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01	RESPONSABILE Funzionario responsabile dell'anagrafe SOGLI COINVOLTI Impiegato dell'ufficio	cittadini, imprese, associazioni
Gestione servizi cimiteriali	1.apertura e chiusura dei tre cimiteri cittadini 363 giorni all'anno. 2.predisposizione atti di stato civile relativi all'evento di morte. 3. verifica di diritto di tumulazione nei mandati tombali e predisposizione dei relativi contratti cimiteriali. 4.operazioni cimiteriali di inumazione, tumulazione, esumazioni, intumulazioni, traslazioni e corretta tenuta dei relativi registri di polizza mortuaria ad opera dei necrofori.	vincolata	Normativa (nazionale,regionale) Regolamenti comunali Circolari ministeriali Prassi d'ufficio	S01_02	RESPONSABILE Servizi cimiteriali SOGLI INTERNI Settore Governo del Territorio e Infrastrutture Servizio Economato Settore Finanziario	cittadini ATS Agenzie Pompe Funebri Comuni Fornitori
Gestione operativa Impianto di cremazione	1.conduzione operativa dell'impianto di cremazione a carico dei necrofori. 2.gestione agenda prenotazioni di cremazioni residenti e non,corretta tenuta dei registri di cremazione relativi a salme, resti mortali, resti ossei, parti anatomiche e fedi prodotti abortivi. 3.verifica documentazione relativa alla cremazione, predisposizione verbali di avvenuta cremazioni, consegna urne cinerarie, verifica pagamenti delle tariffe delle diverse tipologie di cremazioni. 4.gestione acquisti materiali per le operazioni di cremazione.	vincolata	Normativa (nazionale,regionale) Regolamenti comunali Circolari ministeriali Prassi d'ufficio	S01_02	RESPONSABILE Servizi cimiteriali SOGLI INTERNI Settore Governo del Territorio e Infrastrutture Servizio Economato Settore Finanziario	cittadini ATS Agenzie Pompe Funebri Comuni Fornitori
Servizio di notificazione	1- notificazioni al domicilio; 2- notificazioni in ufficio; 3- affissione all'Albo pretorio	vincolata	normativa (regionale, nazionale, comunitaria)	S01_01 S01_02 S01_03 S01_04	RESPONSABILE Dirigente del settore SOGLI COINVOLTI Messi notificatori/impiegato amministrativo	cittadini/altri uffici comunali/altri enti

Sezione III: ANALISI e VALUTAZIONE del RISCHIO														
L'attribuzione del punteggio ai fattori di rischio/anomalia/impatto deve avvenire secondo una scala che va da un punteggio minimo di 1 (rischio minimo o assente) a un punteggio massimo di 5 (rischio massimo e molto presente)	Supporto alla redazione documenti di programmazione (DUP e documenti collegati)	Gestione delle risorse umane e attuazione istituti giuridici del personale assegnato	Pellfunzionale	Registro popolazione residente	Liste elettorali	Liste di leva	Registri di stato civile	ISTAT e ufficio statistica	Toponomastica	Gestione servizi cimiteriali	Gestione operativa impianto di cremazione	Servizio di notificazione		
	ANOMALIE	DESCRIZIONE ed ESEMPLIFICAZIONE DEL RISCHIO	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	
	Arbitrarietà	Le scelte compiute nel corso del processo sembrano arbitrarie, se messe in relazione con gli obiettivi del processo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
	Frazionamenti	Il processo è stato frazionato e il frazionamento appare anomalo, in relazione agli obiettivi del processo e alle regole (leggi, procedure, prassi) di riferimento del processo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Monopolio esterno	Il processo favorisce sempre gli stessi soggetti esterni all'organizzazione?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	differenza comportamento dei soggetti interni coinvolti	Nella gestione del processo si sono evidenziati casi di sanzioni disciplinari, assenteismo, violazione del codice, ecc ...?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	
	Reati progressi	Nella gestione/conduzione del processo si sono già verificati, in precedenza, dei casi di corruzione?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	
	Reclami	La gestione/conduzione del processo ha generato contenziosi: ricorsi, alle lamentele sul servizio, ecc ...	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4	2	
	Tempistiche	Le tempistiche di avvio, sviluppo e conclusione del processo sembrano anomale, o possono essere arbitrariamente dilatare?	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	2	
	Variabilità	L'output di processo può subire delle modifiche, successive alla conclusione del processo? es. modifiche bilancio, modifiche in autotutela, rettifiche, varianti in corso d'opera)	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	4	1
	AREE DI IMPATTO	DESCRIZIONE ed ESEMPLIFICAZIONE DEL RISCHIO	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	punteggio	
	Impatto sulla libera concorrenza	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sulla libera concorrenza? (favorire alcune aziende, a discapito di altre, oppure agevolare la formazione di "cartelli" fra gli operatori economici; impedire la rotazione di soggetti esterni beneficiari di vantaggi economici)	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	
	Impatto sulla spesa pubblica e sull'allocatione risorse pubbliche	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sulla spesa pubblica? (per esempio: maggiori risorse per gli stessi beni o servizi) e/o Potrebbe influire sulla destinazione delle risorse pubbliche? (per esempio: facendo privilegiare le attività e i settori in cui possono esserci maggiori guadagni illeciti)	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Impatto sulla qualità delle opere pubbliche e dei servizi pubblici	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sulla qualità delle opere e dei servizi pubblici? (per esempio: minore qualità delle opere pubbliche o minore efficacia o scarsa qualità dei servizi)	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Impatto sull'immagine dell'ente	Quale impatto produrrebbe un eventuale evento di corruzione o di cattiva amministrazione? Quali conseguenze negative potrebbe produrre sull'immagine e sulla reputazione dell'Amministrazione?	3	5	5	5	3	3	5	5	1	5	5	1	
Fattori di rischio (punteggio)		1,77	1,85	2,23	2,77	1,77	1,77	2,77	1,62	1,62	2,00	2,23	2,38	
Anomalie (punteggio)		1,00	1,00	1,50	1,63	1,00	1,00	1,13	1,13	1,00	1,50	3,00	1,25	
PROBABILITÀ		1,38	1,42	1,87	2,20	1,38	1,38	1,95	1,37	1,31	1,75	2,62	1,82	
IMPATTO		2,50	2,50	2,50	2,50	2,00	2,00	2,50	2,50	1,50	3,00	3,50	1,00	
LIVELLO DI RISCHIO individuato		3,46	3,56	4,66	5,49	2,77	2,77	4,87	3,43	1,96	5,25	9,15	1,82	

Per ogni processo è stato calcolato un livello di rischio , con la seguente "scala di livello rischio"

scala livello di rischio	VALORI
LIVELLO DI RISCHIO	VALORI
Nessun rischio	fino a 3,99
"attenzione"	tra 4,00 e 7,99
"media"	tra 8,00 e 12,99
"serio"	tra 13,00 e 20,00
"elevato"	> 20,00

Sezione IV: MISURE DI CONTRASTO									
PROCESSI	LIVELLO DI RISCHIO individuato	MISURA per trattamento del rischio				MONITORAGGIO dell'attuazione delle MISURE			
		TIPOLOGIA della misura	DESCRIZIONE della misura	tempi di realizzazione	Responsabile dell'attuazione	Indicatori	Tempi di rilevazione	valori attesi	valori effettivi
PROCESSI di GOVERNO									
Supporto alla redazione documenti di programmazione (DUP e documenti collegati)	3,46								
PROCESSI di SUPPORTO									
Gestione delle risorse umane e attuazione istituti giuridici del personale assegnato	3,56								
PROCESSI di GESTIONE									
Polifunzionale	4,66	Di trasparenza Di semplificazione organizzativa e/o di procedimenti	1. Aggiornamento costante del sito sulle modalità di erogazione dei servizi dello sportello per garantire massima trasparenza e accessibilità; 2. Riduzione del tempo medio di attesa per gli appuntamenti (CIE) per ridurre le richieste di urgenza; 3. Formalizzare le regole da osservare nella comunicazione dei dati (circolare interna con possibili modalità e casistiche per accesso informale);	1. misura già in atto 2. Entro il 2019. 3. misura in atto	Dirigente/ Responsabile del servizio	1.sito aggiornato 2.riduzione giorni di attesa per gli appuntamenti delle CIE; 3. numero di incontri di formazione sulle modalità di comunicazione dei dati	annuale	1-fatto/non fatto 2-fatto/non fatto 3-r. 2 incontri	
Registro Popolazione residente	5,49	Di semplificazione organizzativa e/o di procedimenti	1. Introduzione di strumenti informatici che riducano il tempo di lavorazione della pratica; 2. Inserimento del criterio cronologico di evasione della pratica; 3. Valutazione delle urgenze solo su richiesta motivata e documentata da tenere agli atti (circolare interna con possibili modalità e casistiche); 4. Formalizzare le regole da osservare nella comunicazione dei dati. (circolare interna con possibili modalità e casistiche per accesso informale);	1-entro il 2019 2-misura già in atto 3-4 misura in atto	Dirigente/ Responsabile del servizio	1. riduzione dei termini di conclusione delle pratiche 2. monitoraggio permanente pratiche evase con urgenza con la finalità del loro contenimento/diminuzione. 3-4. numero di incontri di formazione sulle modalità di comunicazione dei dati e circolare operativa	annuale	1. fatto/non fatto 2. fatto/non fatto 3-4. 2 incontri e 2 circolari	
Liste elettorali	2,77								
Liste di leva	2,77								
Registri di stato civile	4,87	Di semplificazione organizzativa e/o dei procedimenti	1. Inserimento del criterio cronologico di evasione della pratica; 2. Valutazione delle urgenze solo su richiesta motivata e documentata da tenere agli atti (circolare interna con possibili modalità applicative e relative casistiche); 3. Formalizzare le regole da osservare nella comunicazione dei dati. (circolare interna con possibili modalità e casistiche per accesso informale);	1-misura già in atto 2-3 misura in atto	Dirigente/ Responsabile del servizio	1 e 2 monitoraggio permanente pratiche evase con urgenza con la finalità del loro contenimento/diminuzione. 3. numero di incontri di formazione sulle modalità di comunicazione dei dati e circolare operativa	annuale	1. 2. fatto/non fatto 3-4. 2 incontri e 2 circolari	
ISTAT e ufficio statistica	3,43								
Toponomastica	1,96								
Gestione servizi cimiteriali	5,25	Di rotazione Di controllo Di trasparenza	1.gestione e momento di verifica degli operatori cimiteriali mediante rotazione mensile nei tre cimiteri cittadini. 2.pubblicazione sul sito web nella sezione dedicata del regolamento, modalità di concessione dei manufatti e delle aree nei cimiteri cittadini, modalità di accesso per funerale convenzionato e per indigenti.	1.misura già in atto 2. misura già in atto.	Dirigente / Responsabile dell'Ufficio	1.CALENDARIO CON TURNAZIONE mensile degli operatori cimiteriali nei tre cimiteri. 2.APPLICAZIONE PUNTUALE DEL REGOLAMENTO VIGENTE.	Annuale	1.rotazione operatori nei cimiteri cittadini. 2.fatto/non fatto	
Gestione operativa Impianto di cremazione	9,15	Di semplificazione amministrativa Di formazione e di promozione etica Di trasparenza	1.Avvio del nuovo Software per la gestione delle cremazioni. 2. pubblicare sul sito web nella sezione dedicata del regolamento, NUOVA modalità di accesso (ON-LINE) al servizio cremazione a garanzia della massima trasparenza e imparzialità di trattamento 3.formazione degli operatori addetti alla cremazione dal punto di vista operativo, amministrativo e di sensibilizzazione etica.	Entro 2019	Dirigente / Responsabile dell'Ufficio	1.utilizzo nuovo software gestione cremazioni 2.controllo sezione sito web dedicate aggiornamento modulistica Tariffe, convenzioni per nuove modalità di accesso ON LINE 3.incontri di formazione con Operatori e amministrativi addetti impianto di cremazione per l'utilizzo del nuovo software.	Annuale	1. avvio utilizzo nuovo software 2. fatto/non fatto 3. 2 incontri di formazione	
Servizio di notificazione	1,82								