



Processo Direzione



P1 bis
Revisione 01

PROCESSO DIREZIONE U.R.P.



Processo Direzione

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	STATO DELLE REVISIONI.....	3
3	ABBREVIAZIONI	3
4	MAPPA SIPOC DI PROCESSO.....	3
5	DESCRIZIONE CRITICITA'	5
6	PROTOCOLLI SUGGERITI	6

Processo Direzione

1 PREMESSA

La presente procedura costituisce la descrizione formalizzata del processo di gestione URP nell'ambito del sistema organizzativo dell'ATER di Teramo per quanto emerso dall'analisi tecnico-gestionale condotta. Il DIR ed il Responsabile U.R.P. hanno la responsabilità di una tempestiva e corretta informazione nei confronti dei clienti impegnandosi a mettere in campo tutte le risorse, mezzi e strategie a propria disposizione per migliorare ed implementare i flussi informativi. Il Responsabile U.R.P. pianifica gli interventi per la comunicazione interna ed esterna tendenti al crescente miglioramento dell'immagine aziendale, ed aggiorna i contenuti del sito internet istituzionale.

Il Servizio U.R.P. ha la responsabilità di coordinare l'attività di Programmazione nel rispetto delle linee d'indirizzo impartite dall'AD; ha facoltà di avviare la prima fase istruttoria con relativo controllo sulla documentazione idonea a comporre le relative pratiche ed ha la gestione a sportello delle seguenti procedure:

- Ospitalità temporanea;
- Allontanamento temporaneo;
- Richiesta ampliamento stabile;
- Restituzione chiavi;
- *Rimborso deposito cauzionale.*

Inoltre, compete al Servizio U.R.P. il compito, di formalizzare reclami e segnalazioni sia di natura tecnica sia di natura amministrativa con particolare riferimento all'attività di erogazione di servizi. Ad esso spetta il compito di monitorare l'andamento dei flussi documentali sulle relative pratiche in itinere al fine di garantire una corretta informazione alla clientela in tempo reale sino alla conclusione del relativo iter burocratico. Infine al Servizio U.R.P. compete il coordinamento della CUSTOMER SATISFACTION al fine di avere un adeguato report sull'andamento del grado di soddisfazione della clientela che consenta di calibrare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Scopo della procedura è quello di mappare lo stato di gestione del suddetto processo in funzione della metodologia SIPOC e mettendo in evidenza eventuali criticità emerse in riferimento a:

- Assicurazione di rispetto di adeguate modalità di condotta di prevenzione reati presupposto ai sensi del MOG231 aziendale
- Efficientamento delle pratiche di processo al fine di migliorare le performance aziendali e definire un terreno fertile utile all'impianto di meccanismi procedurali

La procedura non ha la pretesa di regolamentare il processo ma quello di darne una narrazione gestionale "as is" oltre a metterne in evidenza i profili di miglioramento possibili secondo i criteri suesposti.

Il documento è destinato a scopo informativo alla Governance dell'ATER di Teramo.

2 STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Natura della modifica
Rev. 0 31 Ottobre 2021 Rev.02 31 settembre 2022	Prima emissione effettuata sulla base delle risultanze emerse dall'analisi di processo condotta sia mediante interviste ai dipendenti sia mediante l'esame comparato dei processi adottati dall'azienda in data 22.6.2011 e consegnati in data 06.10.21 sia dei processi consegnati in data 26.5.22

3 ABBREVIAZIONI

CDA	Consiglio di Amministrazione
DIR	Direttore
RU	Responsabile Ufficio

4 MAPPA SIPOC DI PROCESSO

Il prospetto che segue ha lo scopo di identificare tutte le fasi sequenziali e correlate delle fasi di processo così come sono eseguite allo stato di analisi effettuata.



Processo Direzione

ID	SUPPLIER	INPUT	PROCESS	RESPONSABILE	OUTPUT	CUSTOMER	CRITICITA' RILEVATE
1	FRONT OFFICE	<i>Tale attività consente alla clientela di avere il primo approccio con l'Azienda attraverso il servizio accettazione, che avrà la funzione di censire la clientela garantendo un primo filtro per il servizio URP</i>	Gestione risorse informatiche <i>Il Responsabile Ufficio Pratiche a sportello: elaborata e conclusa la fase istruttoria con la vidimazione e il successivo rilascio al cliente del responso, l'archiviazione avviene in tempo reale.</i>	RU	<ul style="list-style-type: none"> • Informativa con i fornitori; • gestione comunicazione esterna; • gestione comunicazione istituzionale; • rapporti con enti ed altri organi d'informazione; • coordinamento delle attività di comunicazione; • accettazione pratiche (prima fase istruttoria); • reclami, segnalazioni; • gestione pratiche a sportello 	Funzioni aziendali	1 - ORG - A
2	BACK OFFICE	Comunicazioni da personale aziendale	Assistenza al personale <ul style="list-style-type: none"> • <u>Accettazione delle pratiche in prima fase istruttoria</u>: l'archiviazione delle istanze con contestale tracciabilità delle stesse da parte del servizio URP, avviene secondo le modalità previste nella procedura ATER TE QPGQ002 "Gestione documentale". • <u>Reclami e segnalazioni</u>: l'archiviazione delle istanze con contestale tracciabilità delle stesse da parte del servizio U.R.P. avviene secondo quanto riportato nella procedura ATER TE QPGQ005 "Gestione dei reclami". 	RU	<ul style="list-style-type: none"> • <u>coordinamento delle attività di comunicazione</u>; • <u>accettazione pratiche (prima fase istruttoria)</u>; • <u>reclami, segnalazioni</u>; • <u>gestione pratiche a sportello</u>; 	Funzioni aziendali	2 - 231 - A

Processo Direzione

5 DESCRIZIONE CRITICITA'

CRITICITA'			Perché è una criticità	Come potrebbe essere risolta	Esempi di PRESIDI applicabili
N	Tipo	Gravità			
1	ORG	A	<p>In riferimento alla gestione delle attività del RU si rilevano alcune criticità tra loro assimilabili in quanto riferibili alla gestione nella sua interesse e poliedricità:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manca un protocollo di gestione con mappatura completa e aggiornata; esiste una procedura di riferimento ma rivolta solo in ambito GDPR ed ISO.• Non esiste una analisi del rischio completa documentata sulle vulnerabilità delle risorse a fronte di minacce identificate;• Non risultano disponibili procedure per il monitoraggio dell'uso degli apparati informatici	<p>Impostazione di un Protocollo tecnico (o anche una procedura di sistema) per l'area URP che stabilisca tutto quando indicato a sinistra</p>	<p>Va definito un protocollo come indicato nel paragrafo successivo, che esplica al meglio i contenuti minimi da prevedere. Il presidio in questo caso è quindi di natura generale.</p>



Processo Direzione

6 PROTOCOLLI SUGGERITI

ID	Protocollo	Scopo e descrizione generale
1	Protocollo Generale sulla gestione dell'area URP	Consolidare e rafforzare il processo in termini generali, identificando responsabilità, azioni, controlli e misure cautelative e correlando i singoli step critici con istruzioni chiare e complete e con una valutazione di rischio residuo opportuna
2	Protocollo per il regolamento di utilizzo delle risorse IT	Il protocollo dovrebbe specificare in dettaglio le modalità da seguire per: <ul style="list-style-type: none">• Informativa con i fornitori (imprese e servizi esterni);• gestione comunicazione esterna;• gestione comunicazione istituzionale;• rapporti con enti ed altri organi d'informazione;• coordinamento delle attività di comunicazione;• accettazione pratiche (prima fase istruttoria);• reclami, segnalazioni;• gestione pratiche a sportello;• coordinamento attività di customer satisfaction (artt. 54 e 63 del D.lg 235/2010).• Uso della rete e dei relativi servizi• Sistemi di protezione (antivirus, antispam, anti malware, firewall, ...)• Uso della posta elettronica• Controlli e regime sanzionatorio
4	Protocollo di Gestione dei flussi informativi per OdV	Definire un protocollo (o parte di un protocollo più generale e trasversale) che regolamenti le comunicazioni nei confronti dell'OdV per garantire la dovuta vigilanza (a livello minimo): <ul style="list-style-type: none">• comunicazioni: Report periodici (almeno trimestrali) del Responsabile URP sulle verifiche effettuate.• Deroghe particolari concesse per rispondere a particolari esigenze, verbali relativi a verifiche ufficiali da Enti di controllo esterno, segnalazioni di anomalie/ non conformità.• accessi: database / registrazioni varie di processo

FINE DOCUMENTO