

AREA	SERVIZIO	DIRIGENTE	Unità di Staff del Direttore Generale	Ufficio URP	dott. Gabriele Verza																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
------	----------	-----------	---------------------------------------	-------------	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

C. contratti pubblici	URP Acquisto beni e servizi con indagine di mercato extra Mepa (sotto soglia)	Attività 5 aggiudicazione provvisoria	Ufficio stampa e Urp	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6 verifica dei requisiti		Mancata verifica di tutti i requisiti obbligatori	Carenza nei controlli			
		Attività 7 determina di aggiudicazione definitiva		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 8 stipula contratto (lettera commerciale)		Mancata previsione dei livelli minimi di qualità della prestazione attesa	Inadeguatezza competenze interne, mancanza di trasparenza			
		Attività 9 pubblicazione atti sezione amministrazione trasparente sito		Mancata, tardiva o incompleta pubblicazione	Mancanza di trasparenza			
C. contratti pubblici	URP Affidamento diretto senza indagine di mercato (per specificità unità bene o servizio)	Attività 1 acquisizione preventivo	Ufficio stampa e Urp	Mancata applicazione principio di rotazione operatori	Inadeguatezza competenze interne, mancanza di trasparenza	M		Misura 1: Formazione
		Attività 2 predisposizione determinazione a contrarre		Determinazione incompleta	Inadeguatezza competenza interne			Misura 2: Trasparenza
		Attività 3 verifica dei requisiti		Carenza verifica di tutti i requisiti obbligatori	Carenza nei controlli			Misura 3: Controlli
		Attività 4 determina di aggiudicazione/pubblicazione		Mancata, tardiva o incompleta pubblicazione	Mancanza di trasparenza			Misura 4: Rotazione
		Attività 5 stipula contratto (lettera commerciale)		Mancata previsione dei livelli minimi di qualità della prestazione attesa	Inadeguatezza competenze interne, mancanza di trasparenza			
C. contratti pubblici	URP Liquidazione fatture – attività di gestione dei pagamenti	Attività 6 pubblicazione atti sezione amministrazione trasparente sito	Ufficio stampa e Urp	Mancata, tardiva o incompleta pubblicazione	Mancanza di trasparenza			
		Attività 1 ricezione fattura elettronica su piattaforma protocollo		Mancato rispetto dei tempi di accertazione	Carenza organizzative	B		Misura 1: Formazione
		Attività 2 verifica congruità		Mancata verifica rispetto termini contrattuali	Carenza nei controlli			Misura 2: Trasparenza
		Attività 3 avvio procedura di liquidazione digitale		Mancato rispetto dei tempi	Carenza organizzative			Misura 3: Controlli
		Attività 4 provvedimento di liquidazione/pubblicazione		Mancata verifica di tutti i requisiti obbligatori	Carenza nei controlli			Misura 4: Rotazione
L altre aree di rischio	URP Assistenza prenotazione on line servizi comunali	Attività 5 aggiornamento atti sezione amministrazione trasparente sito	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancata, tardiva o incompleta pubblicazione	Mancanza di trasparenza			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 2: Intervista al cittadino sul servizio di cui ha bisogno		difficoltà di comprensione del bisogno	Inadeguatezza competenze interne			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: verifica dei presupposti per la richiesta del servizio		erronea valutazione dei bisogni	Inadeguatezza competenze interne			Misura 3: Rotazione
		Attività 4: prenotazione dell'appuntamento tramite il sito del Comune di Vicenza con strumenti informatici comunali o con strumenti del cittadino		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4:
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Rilascio credenziali MyId per l'accesso ai servizi on line del Comune	Attività 5: rilascio codice di prenotazione ed eventuale documentazione richiesta	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		Mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 2: consegna del modulo per la compilazione o ritiro dello stesso già compilato, corredato da copia del documento di identità e del codice fiscale		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: verifica del programma "Il portale del cittadino" dell'inserimento dell'utente che deve incrementare il livello dell'affidabilità o inserimento completo dei dati dell'utente che richiede il rilascio di credenziali in busta		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 3: Rotazione
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Raccolta richiesta accesso atti amministrativi	Attività 4: identificazione dell'utente mediante inserimento dei dati relativi al documento di identità	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancata verifica dei dati	Carenza nei controlli			Misura 4:
		Attività 5: eventuale rilascio di busta con password se smarrita		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: stampa dupliche copia dei Dati dell'utente e firma degli stessi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 7: consegna informativa con istruzioni credenziali MyId e copia dati utente firmata		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 8: protocollazione domanda e invio all'archivio del Protocollo Informatico		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Raccolta richiesta accesso atti amministrativi	Attività 9: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Formazione specifica
		Attività 2: Intervista al cittadino sugli atti cui intende accedere		difficoltà di comprensione del bisogno	Inadeguatezza competenze interne			Misura 2: Rotazione
		Attività 3: consegna del modulo per la redazione per iscritto della richiesta		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 3:
		Attività 4: Ritiro del modulo e rilascio di una fotocopia firmata per ricevuta		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4:
L altre aree di rischio	URP Raccolta firme per la presentazione di proposte di legge di iniziativa popolare e proposte referendarie	Attività 5: protocollazione del modulo con assegnazione al dirigente competente per materia e alla Segreteria Generale	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: verifica della conclusione del procedimento dal Servizio competente nei termini di legge		Mancata verifica	Carenza nei controlli			
		Attività 7: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Formazione specifica
		Attività 2: controllo documento di identità e annotazione dati anagrafici		erronea annotazione dati tale da invalidare la firma	Inadeguatezza competenze interne			Misura 2: Rotazione
L altre aree di rischio	URP Consegna moduli richiesti agli sportelli e assistenza nella compilazione	Attività 3: firma da parte del cittadino	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 3:
		Attività 4: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4:
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode - Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 2: Intervista al cittadino sui servizi di cui ha bisogno		difficoltà di comprensione del bisogno	Inadeguatezza competenze interne			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: verifica della modalità di domanda sul sito del Comune e stampa del modulo		consegna modulo errato	Inadeguatezza competenze interne			Misura 3:
L altre aree di rischio	URP Raccolta bandi	Attività 4: consegna del modulo al cittadino	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4:
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata in caso di bandi con erogazioni economiche sciolte in ordine di arrivo fino ad esaurimento del fondo	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 2: Intervista al cittadino sul possesso di requisiti previsti per l'accesso al bando		erronea valutazione dei requisiti	Inadeguatezza competenze interne			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: controllo della compilazione del bando e della coerenza delle dichiarazioni con i requisiti posseduti		erronea valutazione dei bisogni	Inadeguatezza competenze interne			Misura 3: Rotazione
		Attività 4: controllo della presenza della documentazione che il cittadino dichiara di allegare		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4: Controlli
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Validazione eventi promossi da esterni nel Calendario eventi del sito comunale	Attività 5: sostituzione della copia della prima pagina del bando consegnato con firma e data per ricevuta	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: protocollazione della documentazione consegnata con assegnazione al settore competente		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 7: trasmissione al settore competente di tutta la documentazione cartacea		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 8: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Raccolta comunicazioni per abbattimento piante	Attività 2: consegna del modulo per la redazione per iscritto della comunicazione	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 2:
		Attività 3: ritiro del modulo e rilascio di una fotocopia firmata per ricevuta		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 3:
		Attività 4: protocollazione del modulo con assegnazione al dirigente competente per materia		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4:
		Attività 5: trasmissione al settore competente di tutta la documentazione cartacea		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Raccolta permessi ZTL per matrimoni/unioni civili e celebrazioni funebri	Attività 1: Controllo in "Area di Gestione" degli eventi ancora da validare e presa in carico della validazione degli stessi in caso di competenza	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancata presa in carico	Carenza organizzative	B		Misura 1: Controlli
		Attività 2: valutazione del possesso dei requisiti ai fini della validazione, secondo i criteri evidenziati sul sito (Segnala un evento)		Mancata valutazione dei requisiti secondo policy	Carenza nei controlli			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: validazione dell'evento, con eventuali correzioni del testo o ridimensionamento dello stesso		errori nel testo	Inadeguatezza competenze interne			Misura 3:
		Attività 4: verifica sulla mail URP di eventuali immagini da allegare (inviate dall'organizzatore)		inserimento di immagini non coerenti con l'evento	Inadeguatezza competenze interne			Misura 4:
		Attività 5: verifica dell'immagine (sopravvisti, no ritratti, ...) Ridimensionamento dell'immagine ed eventuale conversione del formato, tramite programma GIMP		Mancata verifica dei requisiti secondo le policy	Carenza nei controlli			
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Rilascio permessi ZTL per matrimoni/unioni civili e celebrazioni funebri	Attività 6: eventuale inserimento di un link per collegare l'evento ad altri con denominatore comune (assemblee, festival, eventi programmati su più giorni)	Urp	errore nel link	Inadeguatezza competenze interne			
		Attività 7: verifica nel Calendario eventi dell'avvenuta corretta validazione		Mancata verifica	Carenza organizzative			
		Attività 8: Comunicazioni via mail con l'organizzatore per precisazioni o modifiche		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 2: consegna del modulo per la compilazione o ritiro dello stesso già compilato.		consegna modulo errato	Inadeguatezza competenze interne			Misura 2: Formazione specifica
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Cambio targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati dal Comune di Vicenza	Attività 3: identificazione del richiedente	Urp	errata identificazione	Inadeguatezza competenze interne			Misura 3: Rotazione
		Attività 4: inserimento dei dati in STS		inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			Misura 4: Controlli
		Attività 5: rilascio dell'autorizzazione e delle copie della stessa, firmata dal responsabile		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: protocollazione e archiviazione del documento cartaceo		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 7: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Raccolta domande e consegna contrassegno persone con disabilità	Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento	Urp	mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza			
		Attività 2: controllo della documentazione (modulo correttamente compilato e sottoscritto, correttezza delle targhe, presenza del documento di identità dell'interessato, se assente, presenza della certificazione sanitaria con specificazione della mobilità ridotta, presenza di due marche da bollo se temporaneo, presenza di due fototessere dell'interessato)		mancata verifica della disabilità del richiedente	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 3: inserimento dati in STS		inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 4: predisposizione materiale del contrassegno		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 3: Rotazione
		Attività 5: predisposizione materiale dell'autorizzazione sottoscritta dal responsabile		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4: Controlli
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Inserimento e cambi targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati da altri Comuni	Attività 6: acquisizione della firma dell'interessato nel C.U.D.E.	Urp	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 7: rilascio del contrassegno (C.U.D.E.)		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 8: consegna della copia dell'autorizzazione		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 9: acquisizione della firma per ricevuta sull'autorizzazione		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 10: protocollazione e archiviazione documento cartaceo		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Cambio targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati dal Comune di Vicenza ricevuti via mail	Attività 11: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 12: controllo periodico eventuale decesso e conseguente ritiro permesso		Mancato controllo	Carenza nei controlli			
		Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
		Attività 2: controllo della correttezza della documentazione: sottoscrizione del modulo, presenza di documento di identità dell'interessato, se intestatario assente, o identificazione dell'interessato.		mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso)	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: inserimento dati in STS		inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			Misura 3: Rotazione
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Cambio targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati dal Comune di Vicenza ricevuti via mail	Attività 4: restituzione copia della domanda firmata per ricevuta dall'operatore	Urp	Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4: Controlli
		Attività 5: protocollazione del modulo		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			
		Attività 7: controllo a campione con il Comune di residenza dell'effettivo possesso del permesso		mancata verifica a campione	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			
		Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo		mancato ricorso alla priorità di arrivo	Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informattizzazione
A. Provvedimenti ampliati della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	URP Cambio targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati dal Comune di Vicenza ricevuti via mail	Attività 2: Verifica della presenza del modulo di domanda del Cambio targa compilato e sottoscritto correttamente	Urp	mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso)	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			Misura 2: Formazione specifica
		Attività 3: Verifica della presenza del documento di identità del firmatario		Mancata verifica	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			Misura 3: Rotazione
		Attività 4: scolorio dei dati anagrafici e delle targhe da cambiare su registro cartaceo		Nulla da rilevare	Nulla da rilevare			Misura 4: Controlli

		Attività 5: Inserimento dei dati sul programma STS Attività 6: risposta al cittadino dell'averuto inserimento delle nuove targhe Attività 7: protocollazione della domanda, dei documenti trasmessi e della risposta Attività 8: rilevazione attività nel monitoraggio servizi Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo		inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli			
		Attività 6: risposta al cittadino dell'averuto inserimento delle nuove targhe Attività 7: protocollazione della domanda, dei documenti trasmessi e della risposta Attività 8: rilevazione attività nel monitoraggio servizi Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo		Nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare	nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare		
		Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo L. Altre aree di rischio		mancato ricorso alla priorità di arrivo Mancanza di trasparenza	B		Misura 1: Informatizzazione
		L. Altre aree di rischio	Urp	mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso) Mancata verifica	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli		Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Rotazione Misura 4: Controlli
		Attività 3: Verifica della presenza del documento di identità del firmatario Attività 4: scarico dei dati anagrafici e delle targhe da cambiare su registro cartaceo Attività 5: Inserimento dei dati sul programma STS Attività 6: risposta al cittadino dell'averuto inserimento delle nuove targhe Attività 7: protocollazione della domanda, dei documenti trasmessi e della risposta Attività 8: rilevazione attività nel monitoraggio servizi Attività 9: controllo a campione con il Comune di residenza dell'effettivo possesso del permesso Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento		inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste Nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare mancata verifica a campione mancato ricorso alla priorità di chiamata	Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare Accertamento delle responsabilità e carenza dei controlli Mancanza di trasparenza	B	Misura 1: Informatizzazione
		Attività 2: intervista al cittadino sulle informazioni di cui ha bisogno Attività 3: verifica delle informazioni inserite nella scheda urp prodotto richiesto Attività 4: restituzione al cittadino delle informazioni ricavate dalla scheda	Urp - funzionario delegato in incarico PO	difficoltà di comprensione del bisogno difficoltà di comprensione di quanto prescritto difficoltà di comprensione di quanto prescritto	inadeguatezza competenze interne inadeguatezza competenze interne inadeguatezza competenze interne		Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Misura 4:
		Attività 5: rilevazione attività nel monitoraggio servizi Attività 1: Chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento Attività 2: intervista al cittadino sulla segnalazione o sul reclamo che intende presentare Attività 3: compilazione guidata del modulo online per la redazione per iscritto della segnalazione o del reclamo Attività 4: Caricamento del modulo online e rilascio di una fotocopia firmata per ricevuta Attività 5: protocollazione del modulo con assegnazione al dirigente competente per materia ed eventuale trasmissione via mail dello stesso, preceduta a volte da una telefonata al settore competente per l'individuazione del referente in materia	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare Nulla da rilevare Nulla da rilevare Nulla da rilevare Nulla da rilevare	nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare nulla da rilevare	B	Misura 1: Informatizzazione Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Controlli Misura 4:
		Attività 6: verifica della conclusione del procedimento dal Servizio competente nei termini prescritti dal Regolamento – eventuale sollecito – eventuale segnalazione al direttore generale Attività 7: rilevazione attività Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo Attività 2: rilevazione mail ricevute nel monitoraggio servizi Attività 3: Eventuale contatto con ufficio competente per precisazioni in merito alla richiesta Attività 4: consultazione della scheda urp per restituire all'interlocutore la risposta corretta e aggiornata Attività 5: risposta via mail al cittadino Attività 6: rilevazione delle risposte via mail nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancata verifica Nulla da rilevare mancato ricorso alla priorità di arrivo nulla da rilevare difficoltà di comprensione di quanto prescritto difficoltà di comprensione di quanto prescritto Nulla da rilevare	Carenza nei controlli nulla da rilevare Mancanza di trasparenza nulla da rilevare inadeguatezza competenze interne inadeguatezza competenze interne nulla da rilevare	B	Misura 1: Informatizzazione Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Misura 4:
		Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo Attività 2: richiesta al cittadino di compilazione modulo online (eventuale assistenza nella compilazione) Attività 3: individuazione del settore e/o del referente competente, anche tramite telefonata Attività 4: protocollazione con assegnazione al settore individuato Attività 5: verifica della conclusione del procedimento dal Settore competente nei termini prescritti dal Regolamento – eventuale sollecito – eventuale segnalazione al direttore generale Attività 6: rilevazione attività	Urp - funzionario delegato in incarico PO	mancato ricorso alla priorità di arrivo Mancata indicazione della modulistica online difficoltà di comprensione di quanto prescritto Nulla da rilevare Mancata verifica Nulla da rilevare	Mancanza di trasparenza inadeguatezza competenze interne inadeguatezza competenze interne nulla da rilevare Carenza nei controlli nulla da rilevare	B	Misura 1: Informatizzazione Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Controlli Misura 4:
		Attività 1: Risposta alle telefonate in ordine di arrivo Attività 2: intervista all'interlocutore per definire con precisione la richiesta Attività 3: Eventuale contatto con ufficio competente per precisazioni in merito alla richiesta Attività 4: Consultazione della scheda urp per restituire all'interlocutore la risposta corretta e aggiornata	Urp - funzionario delegato in incarico PO	mancato ricorso alla priorità di arrivo mancato ricorso alla priorità di chiamata difficoltà di comprensione del bisogno difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Mancanza di trasparenza Mancanza di trasparenza inadeguatezza competenze interne inadeguatezza competenze interne	B	Misura 1: Informatizzazione Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Misura 4:
		Attività 5: rilevazione attività nel monitoraggio servizi Attività 1: Risposta alle telefonate in ordine di arrivo Attività 2: richiesta al cittadino di compilazione modulo online (eventuale assistenza nella compilazione) Attività 3: individuazione del settore e/o del referente competente, anche tramite telefonata Attività 4: protocollazione con assegnazione al settore individuato Attività 5: verifica della conclusione del procedimento dal Settore competente nei termini prescritti dal Regolamento – eventuale sollecito – eventuale segnalazione al direttore generale Attività 6: rilevazione attività	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Nulla da rilevare mancato ricorso alla priorità di arrivo difficoltà di comprensione Nulla da rilevare Nulla da rilevare Mancata verifica Nulla da rilevare	nulla da rilevare Mancanza di trasparenza inadeguatezza competenze interne nulla da rilevare nulla da rilevare Carenza nei controlli nulla da rilevare	B	Misura 1: Informatizzazione Misura 2: Formazione specifica Misura 3: Misura 4: