

MAPPATURA PROCESSI 2022/2024

AREA SERVIZIO DIRIGENTE		Unità di Staff del Direttore Generale Ufficio URP dott. Luca Milani							
Numero progressivo	Area di rischio	Processo	Attività	Ufficio e responsabile del procedimento	Eventi rischiosi	Fattori abilitanti	Giudizio complessivo (livello complessivo di rischio)	MISURE***	
1	L	URP Assistenza prenotazione on line servizi comunali	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento Attività 2: intervista al cittadino sul servizio di cui ha bisogno Attività 3: verifica dei presupposti per la richiesta del servizio Attività 4: prenotazione dell'appuntamento tramite il sito del Comune di Vicenza con strumenti informatici comunali o con strumenti del cittadino Attività 5: rilascio codice di prenotazione ed eventuale documentazione richiesta Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata Difficoltà di comprensione del bisogno Erronea valutazione dei bisogni	Mancanza di trasparenza Inadeguatezza competenze interne Inadeguatezza competenze interne	BASSO	M03, M22	
2	A	URP Raccolta richiesta accesso atti amministrativi	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento o via email Attività 2: intervista al cittadino sugli atti cui intende accedere Attività 3: consegna del modulo per la redazione per iscritto della richiesta Attività 4: ritiro del modulo Attività 5: protocollazione del modulo con assegnazione al dirigente competente per materia e alla Segreteria Generale Attività 6: verifica della conclusione del procedimento dal Servizio competente nei termini di legge Attività 7: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata Difficoltà di comprensione del bisogno Mancata verifica	Mancanza di trasparenza Inadeguatezza competenze interne Carenza nei controlli	BASSO	M03, M22	
3	L	URP Raccolta firme per la presentazione di proposte di legge di iniziativa popolare e proposte referendarie	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento o ingresso contingentato Attività 2: controllo documento di identità e annotazione dati anagrafici Attività 3: firma da parte del cittadino Attività 4: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata Erronea annotazione dati tale da invalidare la firma	Mancanza di trasparenza Inadeguatezza competenze interne	BASSO	M22	
4	L	URP Consegna moduli richiesti agli sportelli e assistenza nella compilazione	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode - Post Covid: accesso su appuntamento o assistenza telefonica Attività 2: intervista al cittadino sui servizi di cui ha bisogno Attività 3: verifica della modalità di domanda sul sito del Comune e stampa del modulo Attività 4: consegna del modulo al cittadino	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata Difficoltà di comprensione del bisogno Consegna modulo errato	Mancanza di trasparenza Inadeguatezza competenze interne Inadeguatezza competenze interne	BASSO	M03, M22	
5	L	URP Raccolta bandi	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento Attività 2: intervista al cittadino sul possesso di requisiti previsti per l'accesso al bando Attività 3: controllo della compilazione del bando e della coerenza delle dichiarazioni con i requisiti posseduti Attività 4: controllo della presenza della documentazione che il cittadino dichiara di allegare Attività 5: restituzione della copia della prima pagina del bando consegnato con firma e data per ricevuta Attività 6: protocollazione della documentazione consegnata con assegnazione al settore competente Attività 7: trasmissione al settore competente di tutta la documentazione cartacea Attività 8: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata in caso di bandi con erogazioni economiche accolte in ordine di arrivo fino ad esaurimento del fondo Erronea valutazione dei requisiti Erronea valutazione dei bisogni	Mancanza di trasparenza Inadeguatezza competenze interne Inadeguatezza competenze interne	BASSO	M22	
6	L	URP Raccolta comunicazioni per abbattimento piante	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento o richiesta via email Attività 2: consegna del modulo per la redazione per iscritto della comunicazione Attività 3: ritiro del modulo e rilascio di una fotocopia firmata per ricevuta o conferma via email Attività 4: protocollazione del modulo con assegnazione al dirigente competente per materia Attività 5: trasmissione al settore competente di tutta la documentazione cartacea Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	BASSO	M03, M22	
7	A	URP Rilascio permessi ZTL per celebrazioni funebri	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento o via email Attività 2: consegna del modulo per la compilazione o ritiro dello stesso già compilato. Attività 3: identificazione del richiedente Attività 4: inserimento dei dati in Police Manager Attività 5: rilascio dell'autorizzazione e delle copie della stessa, firmata dal responsabile Attività 6: protocollazione e archiviazione del documento cartaceo	Urp su delega del direttore del Servizio Mobilità Trasporti	Mancato ricorso alla priorità di chiamata Consegna modulo errato Errata identificazione Inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste	Mancanza di trasparenza Inadeguatezza competenze interne Inadeguatezza competenze interne Accentramento delle responsabilità Carenza dei controlli	BASSO	M03, M15, M22	

			Attività 7: rilevazione attività nel monitoraggio servizi					
8	A	URP Raccolta domande e consegna contrassegno persone con disabilità	<p>Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento o via email</p> <p>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)</p> <p>Attività 3: inserimento dati in Police Manager</p> <p>Attività 4: predisposizione materiale del contrassegno</p> <p>Attività 5: predisposizione materiale dell'autorizzazione sottoscritta dal responsabile</p> <p>Attività 6: acquisizione della firma dell'interessato nel C.U.D.E.</p> <p>Attività 7: rilascio del contrassegno (CUDE)</p> <p>Attività 8: consegna della copia dell'autorizzazione</p> <p>Attività 9: acquisizione della firma per ricevuta sull'autorizzazione</p> <p>Attività 10: protocollazione e archiviazione documento cartaceo</p> <p>Attività 11: rilevazione attività nel monitoraggio servizi</p> <p>Attività 12: controllo periodico eventuale decesso e conseguente ritiro permesso</p>	Urp su delega del direttore del Servizio Mobilità Trasporti	<p>Mancato ricorso alla priorità di chiamata</p> <p>Mancata verifica della disabilità del richiedente</p> <p>Inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste</p> <p>Mancato controllo</p>	<p>Mancanza di trasparenza</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Carenza nei controlli</p>	BASSO	M03, M15, M22
9	A	URP Cambio targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati dal Comune di Vicenza	<p>Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento</p> <p>Attività 2: controllo della correttezza della documentazione: sottoscrizione del modulo, presenza di documento di identità dell'interessato, se intestatario assente, o identificazione dell'intestatario.</p> <p>Attività 3: inserimento dati in Police Manager</p> <p>Attività 4: restituzione copia della domanda firmata per ricevuta dall'operatore</p> <p>Attività 5: protocollazione del modulo</p> <p>Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi</p>	Urp su delega del direttore del Servizio Mobilità Trasporti	<p>Mancato ricorso alla priorità di chiamata</p> <p>Mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso)</p> <p>Inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste</p>	<p>Mancanza di trasparenza</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p>	BASSO	M03, M15, M22
10	A	URP Inserimento e cambi targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati da altri Comuni	<p>Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento</p> <p>Attività 2: controllo della correttezza della documentazione: se richiedente residente in Veneto verifica dell'eventuale inserimento nella rete ZTL network che non richiede ulteriori inserimenti, in caso contrario e per residenti non in Veneto sottoscrizione del modulo, presenza di documento di identità dell'interessato, se intestatario assente, o identificazione dell'intestatario</p> <p>Attività 3: inserimento dati in Police Manager</p> <p>Attività 4: restituzione copia della domanda firmata per ricevuta dall'operatore</p> <p>Attività 5: protocollazione del modulo</p> <p>Attività 6: rilevazione attività nel monitoraggio servizi</p> <p>Attività 7: controllo a campione con il Comune di residenza dell'effettivo possesso del permesso</p>	Urp su delega del direttore del Servizio Mobilità Trasporti	<p>Mancato ricorso alla priorità di chiamata</p> <p>Mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso)</p> <p>Inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste</p> <p>Mancata verifica a campione</p>	<p>Mancanza di trasparenza</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p>	BASSO	M03, M15, M22
11	A	URP Cambio targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati dal Comune di Vicenza ricevuti via mail	<p>Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo</p> <p>Attività 2: Verifica della presenza del modulo di domanda del Cambio targa compilato e sottoscritto correttamente</p> <p>Attività 3: Verifica della presenza del documento di identità del firmatario</p> <p>Attività 4: scarico dei dati anagrafici e delle targhe da cambiare su registro cartaceo</p> <p>Attività 5: Inserimento dei dati in Police Manager</p> <p>Attività 6: risposta al cittadino dell'avvenuto inserimento delle nuove targhe</p> <p>Attività 7: protocollazione della domanda, dei documenti trasmessi e della risposta</p> <p>Attività 8: rilevazione attività nel monitoraggio servizi</p>	Urp su delega del direttore del Servizio Mobilità Trasporti	<p>Mancato ricorso alla priorità di arrivo</p> <p>Mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso)</p> <p>Mancata verifica</p> <p>Inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste</p>	<p>Mancanza di trasparenza</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p>	BASSO	M03, M15, M22
12	B	URP Inserimento e cambi targhe di contrassegni persone con disabilità rilasciati da altri Comuni ricevuti via mail	<p>Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo</p> <p>Attività 2: controllo della correttezza della documentazione: se richiedente residente in Veneto verifica dell'eventuale inserimento nella rete ZTL network che non richiede ulteriori inserimenti, in caso contrario e per residenti non in Veneto verifica della presenza del modulo di domanda del Cambio targa compilato e sottoscritto correttamente</p> <p>Attività 3: Verifica della presenza del documento di identità del firmatario</p> <p>Attività 4: scarico dei dati anagrafici e delle targhe da cambiare su registro cartaceo</p> <p>Attività 5: Inserimento dei dati in Police Manager</p> <p>Attività 6: risposta al cittadino dell'avvenuto inserimento delle nuove targhe</p>	Urp su delega del direttore del Servizio Mobilità Trasporti	<p>Mancato ricorso alla priorità di arrivo</p> <p>Mancata verifica del possesso dei requisiti per la presentazione della richiesta (es. persona diversa dal titolare del permesso)</p> <p>Mancata verifica</p> <p>Inserimento di un numero maggiore di targhe rispetto a quelle previste</p>	<p>Mancanza di trasparenza</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p> <p>Accentramento delle responsabilità</p> <p>Carenza dei controlli</p>	BASSO	M03, M15, M22

			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		Mancata verifica a campione	Accentramento delle responsabilità Carenza dei controlli		
13	L	URP Rilascio informazioni generiche sull'attività e sui servizi di tutto il Comune pervenute allo sportello	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza	BASSO	M22
			Attività 2: intervista al cittadino sulle informazioni di cui ha bisogno		Difficoltà di comprensione del bisogno	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 3: verifica delle informazioni inserite nella scheda urp prodotto richiesto		Difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 4: restituzione al cittadino delle informazioni ricavate dalla scheda		Difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 5: rilevazione attività nel monitoraggio servizi					
14	L	URP Raccolta e gestione reclami e segnalazioni pervenuti allo sportello	Attività 1: chiamata del cittadino in ordine di priorità definita dall'eliminacode / Post Covid: accesso su appuntamento	Urp - funzionario delegato in incarico PO			BASSO	//
			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					
			Attività 6: verifica della conclusione del procedimento dal Servizio competente nei termini prescritti dal Regolamento – eventuale sollecito – eventuale segnalazione al direttore generale		Mancata verifica	Carenza nei controlli		
			Attività 7: rilevazione attività					
15	L	URP Rilascio informazioni generiche sull'attività e sui servizi di tutto il Comune pervenute tramite posta elettronica	Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di arrivo	Mancanza di trasparenza	BASSO	M22
			Attività 2: rilevazione mail ricevute nel monitoraggio servizi					
			Attività 3: Eventuale contatto con ufficio competente per precisazioni in merito alla richiesta		Difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 4: consultazione della scheda urp per restituire all'interlocutore la risposta corretta e aggiornata		Difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 5: risposta via mail al cittadino					
			Attività 6: rilevazione delle risposte via mail nel monitoraggio servizi					
16	L	URP Raccolta e gestione reclami e segnalazioni pervenuti tramite posta elettronica	Attività 1: Verifica delle mail in ordine di arrivo	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di arrivo	Mancanza di trasparenza	BASSO	//
			Attività 2: richiesta al cittadino di compilazione modulo online (eventuale assistenza nella compilazione)		Mancata indicazione della modulistica online	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 3: individuazione del settore e/o del referente competente, anche tramite telefonata		Difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Inadeguatezza competenze interne		
			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		Mancata verifica	Carenza nei controlli		
			Attività 6: rilevazione attività					
17	L	URP Rilascio informazioni generiche sull'attività e sui servizi di tutto il Comune pervenute telefonicamente	Attività 1: Risposta alle telefonate in ordine di arrivo	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di arrivo	Mancanza di trasparenza	BASSO	//
			Attività 2: intervista all'interlocutore per definire con precisione la richiesta		Mancato ricorso alla priorità di chiamata	Mancanza di trasparenza		
			Attività 3: Eventuale contatto con ufficio competente per precisazioni in merito alla richiesta		Difficoltà di comprensione del bisogno	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 4: Consultazione della scheda urp per restituire all'interlocutore la risposta corretta e aggiornata		Difficoltà di comprensione di quanto prescritto	Inadeguatezza competenze interne		
			Attività 5: rilevazione attività nel monitoraggio servizi					
18	L	URP Raccolta e gestione reclami e segnalazioni pervenuti telefonicamente	Attività 1: Risposta alle telefonate in ordine di arrivo	Urp - funzionario delegato in incarico PO	Mancato ricorso alla priorità di arrivo	Mancanza di trasparenza	BASSO	//
			Attività 2: richiesta al cittadino di compilazione modulo online (eventuale assistenza nella compilazione)		Difficoltà di comprensione	Inadeguatezza competenze interne		
			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		Mancata verifica	Carenza nei controlli		
			Attività 6: rilevazione attività					