

**Allegato A3- Area Organizzativa - Ufficio 3° - Relazioni con il Pubblico**

centro di responsabilità n. 1	Servizio	Attività	Processi	descrizione processo	rischio	tipo di rischio	misure
	U.R.P.	Assistenza alle istanze dell'utenza	1, Compilazione modulistica - Dichiarazioni - 2, Richieste di manutenzione - 3, Questionari customer satisfaction	Assistenza nella compilazione di moduli/dichiarazioni . Assistenza e smistamento delle richieste di manutenzione acquisite. Assistenza per la compilazione di questionari presentati	basso		
			Rilascio certificaz. a richiesta	Assistenza e rilascio di certificati con riscossione di diritti di segreteria	basso		
		Informazioni e chiarimenti	Risposte ai quesiti - Contatti con gli uffici interni	Informazioni diverse allo sportello	basso		
		Verifica e ricostruzione posizione contabile	Verifica della posizione pagamento della morosità attraverso il rilascio di bollettini per canoni arretrati	n. rilascio attestazione saldo n. bollettini per pagamento canoni arretrati	medio medio	alterazione ordine di ricezione delle richieste (data e ora); - alterazione o contraffazione documenti originali; - diffusione informazioni riservate; occultamento corrispondenza e documenti - omissione atti dovuti	utilizzo delle procedure di gestione e monitoraggio