

| MAPPATURA PROCESSI |             |  |  |                           | IDENTIFICAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE DEL RISCHIO CORRUTTIVO   |   |  |   |                                |   |  |                                  |  |   |  | TRATTAMENTO DEL RISCHIO  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------|-------------|--|--|---------------------------|---|---|--|---|--------------------------------|---|--|----------------------------------|--|---|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| settore            | n. processo | area di rischio                            | descrizione del processo   | responsabile del processo | Descrizione attività  | Esecutore attività  | Evento rischioso   | fattori abilitanti  | VALUTAZIONE RISCHIO            |   |  |                                  |  |   |  |  | Misure specifiche   | Legenda:<br>B = basso<br>M=medio<br>A=alto<br>n/a= non applicabile |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           |   |   |  |   | Livello di interesse "esterno" | Grado di discrezionalità del decisore interno alla P.A. | Manifestazione di eventi corruttivi in passato nel processo/attività esaminata | Opacità del processo decisionale | Livello di collaborazione del resp del processo nella costruzione aggiornamento e monitoraggio del Piano | grado di attuazione delle misure di trattamento | giudizio sintetico   | motivazione  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    | 1           | Gestione delle entrate, spese e patrimonio | Documenti di bilancio d'esercizio (fasi previsionale, dinamica e consuntiva) |                           | Predisposizione schemi bilancio di previsione secondo i principi contabili generali ed applicati allegati al D.Lgs. 118/2011 e s.m. ed i. con nota integrativa e nota aggiornamento DUP ed approvazione da parte del consiglio comunale entro il 31/12  | Dirigente, Funzionario, Istruttori amministrativi e contabili | Alterazione dei dati di bilancio per favorire soggetti interni/esterni (imputando importi maggiorati in alcuni capitoli)   | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | I documenti sono controllati dall'organo di revisione in particolare per la corretta applicazione della normativa - Le procedure informatiche garantiscono la tracciabilità delle operazioni effettuate. I processi risultano frazionati su più operatori. | Gli schemi di bilancio di previsione sono sottoposti al controllo dell'Organo di Revisione contabile, il quale ne deve dare relativo parere    |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           | Durante l'esercizio il bilancio di previsione subisce variazioni agli stanziamenti di bilancio sia in entrata che in uscita e per quanto riguarda la cassa  | Dirigente, Funzionario, Istruttori amministrativi e contabili | Alterazione dei dati di bilancio per favorire soggetti interni/esterni (imputando importi maggiorati in alcuni capitoli)   | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  | Le variazioni al bilancio di previsione sono sottoposte al controllo dell'Organo di Revisione contabile, il quale ne deve dare relativo parere |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           | Predisposizione ed approvazione da parte del consiglio comunale entro il 30/4 del rendiconto di bilancio con finalità finanziaria ed economico-patrimoniale del risultato di gestione dell'esercizio, composto dal conto del bilancio, conto economico, stato patrimoniale e bilancio consolidato   | Dirigente, Funzionario, Istruttori amministrativi e contabili | Alterazione dei dati di bilancio per favorire soggetti interni/esterni (imputando importi maggiorati in alcuni capitoli)   | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  | Il rendiconto di bilancio è sottoposto al controllo dell'Organo di Revisione contabile, il quale ne deve dare relativo parere                  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    | 2           |  | Gestione delle uscite (impegno, liquidazione, ordinazione e pagamento)       |                           | Assunzione impegno di spesa mediante determinazione dirigenziale contenente tutti i riferimenti contabili necessari affinché si possa trovare la corrispondenza con lo stanziamento finanziario assegnato nel piano esecutivo di gestione, nonché con il relativo esercizio di imputazione e la scadenza del debito   | Istruttori amministrativi e contabili                         | Mancata verifica dei documenti di liquidazione al fine di favorire il creditore - Emissione/non emissione del mandato di pagamento a fronte di liquidazione non conforme | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo | A                              | M   | B  | M                                | B  | B   | B  | I procedimenti sono svolti da operatori diversi attraverso procedure informatiche  | Rispetto del Regolamento di Contabilità nella documentazione necessaria per l'assunzione dell'impegno   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           | Predisposizione atto di liquidazione: in base ai documenti ed ai titoli atti a comprovare il diritto acquisito del creditore, si determina la somma certa e liquida da pagare, nei limiti dell'ammontare dell'impegno definitivo assunto. La liquidazione delle spese è disposta sulla base della documentazione necessaria a comprovare il diritto del creditore, a seguito del riscontro operato sulla regolarità della fornitura o della prestazione e sulla rispondenza della stessa ai requisiti quantitativi e qualitativi, ai termini ed alle condizioni pattuite  | Istruttori amministrativi e contabili                         | Mancata verifica dei documenti di liquidazione al fine di favorire il creditore - Emissione/non emissione del mandato di pagamento a fronte di liquidazione non conforme | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  |  | Verifica della regolarità contributiva del fornitore mediante acquisizione della documentazione relativa prevista dalla legge, necessaria ai fini della liquidazione delle fatture derivanti da contratti pubblici per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture  |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           | L'ordinazione consiste nella disposizione impartita al Tesoriere, mediante il mandato di pagamento, di provvedere al pagamento delle spese secondo tempi e modi determinati dalla situazione di liquidità   | Istruttori amministrativi e contabili                         | Mancata verifica dei documenti di liquidazione al fine di favorire il creditore - Emissione/non emissione del mandato di pagamento a fronte di liquidazione non conforme | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  |  | Il mandato di pagamento, in formato elettronico, deve contenere tutti gli elementi informativi previsti dal vigente ordinamento   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           | Il pagamento attraverso il quale il tesoriere dà esecuzione all'ordine contenuto nel mandato di pagamento effettuando i controlli di capienza dei rispettivi interventi stanziati nel bilancio con le modalità indicate nei mandati stessi e nel rispetto delle norme regolamentari e della convenzione di Tesoreria.   | Istruttori amministrativi e contabili                         | Mancata verifica dei documenti di liquidazione al fine di favorire il creditore - Emissione/non emissione del mandato di pagamento a fronte di liquidazione non conforme | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  |  | Il tesoriere non deve dare corso ad alcun mandato non conforme alle disposizioni di legge o che non fa menzione del provvedimento o del titolo in base al quale il pagamento è disposto, non deve dare corso al pagamento di mandati irregolari, che risultino non completi in ogni loro parte o non sottoscritti dalla persona a ciò tenuta o che presentino discordanze fra la somma scritta in cifre e in lettere; ne consegue che il Tesoriere provvederà ad inviare giornalmente al Comune in via telematica la relativa documentazione con i medesimi mezzi informatici e canali di trasmissione usati per la ricezione |  |   |   |   |   |   |   |   |
|                    |             |  |  |                           | L'accertamento di entrata si basa su idonea documentazione contenente la ragione del credito, la sussistenza di idoneo titolo giuridico, il soggetto debitore, l'importo del credito e la relativa scadenza. L'atto di accertamento adottato con determinazione dirigenziale dovrà contenere tutti i riferimenti contabili necessari affinché si possa trovare la corrispondenza con il capitolo assegnato nel piano esecutivo di gestione nonché con il relativo esercizio di imputazione e la scadenza del credito  | Istruttori amministrativi e contabili                         | Errata verifica dei pagamenti effettuati rispetto a quanto dovuto  | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  |  | A   |  | B | B | M | B | B | B | Rispetto del Regolamento di Contabilità nella documentazione necessaria per effettuare l'accertamento |
|                    |             |  |  |                           | La riscossione consiste nell'introito delle somme dovute al Comune che avviene a mezzo di incaricati interni o tramite il Tesoriere e i concessionari di particolari servizi in appalto. La riscossione delle entrate è effettuata in base ad ordinativi di incasso (in seguito reversali d'incasso) sottoscritti digitalmente dal Responsabile finanziario, il quale trasmette, in formato elettronico, l'ordinativo di incasso al Tesoriere nelle forme e nei tempi stabiliti dalla convenzione di cui alla vigente normativa. L'ordinativo di incasso, redatto in formato elettronico, deve contenere tutti gli elementi informativi previsti dal vigente ordinamento. | Istruttori amministrativi e contabili                         | Errata verifica dei pagamenti effettuati rispetto a quanto dovuto  | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo |                                |   |  |                                  |  |   |  |  | A   |  | B | B | M | B | B | B | I procedimenti sono svolti da operatori diversi attraverso procedure informatiche                     |

| MAPPATURA PROCESSI  |             |                 |  |  | IDENTIFICAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE DEL RISCHIO CORRUTTIVO   |  |  |   |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  | TRATTAMENTO DEL RISCHIO  |  |
|---|-------------|-----------------|--|--|---|--|--|---|--------------------------------|---|--|----------------------------------|--|---|--------------------|--|--|--|
| settore   | n. processo | area di rischio | descrizione del processo   | responsabile del processo                        | Descrizione attività  | Esecutore attività                               | Evento rischioso   | fattori abilitanti  | VALUTAZIONE RISCHIO            |   |  |                                  |  |   |                    |  | Misure specifiche  |  |
|   |             |                 |  |  |   |  |  |   | Livello di interesse "esterno" | Grado di discrezionalità del decisore interno alla P.A. | Manifestazione di eventi corruttivi in passato nel processo/attività esaminata | Opacità del processo decisionale | Livello di collaborazione del resp del processo nella costruzione aggiornamento e monitoraggio del Piano | grado di attuazione delle misure di trattamento | giudizio sintetico | motivazione  |  |  |
| Settore Ragioneria, Bilancio e Tributi  | 4           |                 | Gestione e applicazione dei tributi locali e procedure di accertamento   | Dirigente settore Ragioneria, Bilancio e Tributi | Il versamento dell'entrata consiste nel trasferimento delle somme riscosse nelle casse del comune   | Istruttori amministrativi e contabili            | Errata verifica dei pagamenti effettuati rispetto a quanto dovuto  | Scarsità di controllo - Assenza di procedure di controllo   |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  | Tramite procedura informatizzata si garantisce la tracciabilità dei dati |
|   |             |                 |  |  | Predisposizione regolamenti e atti di definizione di aliquote e tariffe   | Funzionario                                      | Definizione norme regolamentari e atti non conformi ai principi generali di equità e non discriminazione                     | Uso improprio/distorto della discrezionalità  | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Criticità connesse al livello di interesse esterno | Tramite procedura informatizzata si garantisce la tracciabilità dei dati |  |
|   |             |                 |  |  | Attività di front office fisico e virtuale  | Istruttori amministrativi e contabili            | Non corretta applicazione della normativa e delle disposizioni regolamentari   | Alterazione/utilizzo improprio di informazioni o della documentazione   | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | B                  |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | Istruttorie   | Istruttori amministrativi e contabili            | Mancata acquisizione di tutta la documentazione utile alla verifica  | Alterazione/utilizzo improprio di informazioni o della documentazione   | M                              | M   | M  | M                                | M  | M   | M                  |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | Adozione avviso di accertamento   | Istruttori amministrativi e contabili            | Non corretta applicazione delle norme al fine di agevolare un determinato soggetto - Decadenza attività                      | Uso improprio/distorto della discrezionalità  | M                              | M   | M  | M                                | M  | M   | M                  |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | Controlli e verifiche successive  | Istruttori amministrativi e contabili            | Irregolarità nei controlli, mancata attivazione delle procedure successive   | Uso improprio/distorto della discrezionalità  | M                              | M   | M  | M                                | M  | M   | M                  |  |  |  |
|   | 5           |                 | Gestione della riscossione   |  | Istruttorie   | Istruttori amministrativi e contabili            | Mancata acquisizione di tutta la documentazione utile  | Alterazione/utilizzo improprio di informazioni o della documentazione   | M                              | M   | M  | M                                | M  | M   | M                  | Criticità connesse al livello di interesse esterno |  |  |
|   |             |                 |  |  | Adozione atto di riscossione  | Istruttori amministrativi e contabili            | Non corretta applicazione delle norme al fine di agevolare un determinato soggetto - Prescrizione attività                   | Uso improprio/distorto della discrezionalità  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | Controlli e verifiche successive  | Istruttori amministrativi e contabili            | Irregolarità nei controlli, mancata attivazione delle procedure successive   | Uso improprio/distorto della discrezionalità  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   |             |                 |  |  |   |  |  |   |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   | 6           |                 | Tenuta dei registri di stato civile: iscrizioni, trascrizione, annotazioni, correzioni e rettifiche di atti di nascita, morte, matrimoni, unione civile e cittadinanza.<br>Adempimenti relativi a: pubblicazione matrimoni, separazioni e divorzi, cittadinanza italiana, adozione e riconoscimento di filiazione naturale, testamento biologico,  |  | pre-istruttoria:acquisizione istanza da cittadini, altri Comuni e autorità diplomatico-consolari  | addetti alle attività amministrative             | errata valutazione dei presupposti di legge, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                                   | Uso improprio o distorto della discrezionalità - Scarsità di controllo  | A                              | M   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Processo caratterizzato da scarsa discrezionalità  |  |  |
|   |             |                 |  |  | istruttoria:verifica dei requisiti mediante acquisizione di documentazione da cittadino, Comuni, Procura, Questura, autorità diplomatico-consolareecc   | funzionario/addetti alle attività amministrative | Non corretta valutazione del possesso dei requisiti - Inesatta o incompleta documentazione per favorire determinati soggetti | Uso improprio o distorto della discrezionalità - Scarsità di controllo - Inadeguata diffusione della legalità |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | conclusione: Rilascio di certificati, estratti e copie integrali degli atti. Rilascio passaporti mortuari e autorizzazioni a: trasporto e seppellimento salme, cremazioni , tumulazioni , dispersione o affidamento alle ceneri.  | addetti alle attività amministrative             | rilascio di certificazioni inesatte  | Uso improprio o distorto della discrezionalità - Scarsità di controllo - Inadeguata diffusione della legalità |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   | 7           |                 | Tenuta del registro della popolazione residente; gestione dell'Anagrafe degli Italiani residenti all'estero (AIRE) ; sulla base delle comunicazioni pervenute dall'ufficio dello stato civile e/o da altri Comuni; gestione della banca dati INA SAIA e rapporti con il Centro Nazionale dei Servizi Demografici ; adempimenti relativi all'iscrizione ed al soggiorno dei cittadini comunitari ed extracomunitari. Collegamento con le Forze dell'Ordine e l'Autorità Giudiziaria per divieti di espatrio . |  | pre-istruttoria:ricezione e analisi delle comunicazioni di anagrafe, stato civile e delle istanze del cittadino e /o altri Comuni   | addetti alle attività amministrative             | errata valutazione dei presupposti di legge, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                                   | Uso improprio o distorto della discrezionalità - Scarsità di controllo - Inadeguata diffusione della legalità | A                              | M   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Processo caratterizzato da scarsa discrezionalità  | non individuata  |  |
|   |             |                 |  |  | istruttoria:verifica dei requisiti mediante acquisizione di documentazione da cittadino, Comuni, Procura, Forze dell'Ordine, autorità diplomatico-consolareecc  | funzionario/addetti alle attività amministrative | Non corretta valutazione del possesso dei requisiti - Inesatta o incompleta documentazione per favorire determinati soggetti | Uso improprio o distorto della discrezionalità - Scarsità di controllo - Inadeguata diffusione della legalità |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | conclusione: iscrizioni e mutazioni anagrafiche; rilascio delle carte d'identità elettroniche e cartacee.Rilascio certificazioni ai sensi della Legge e del Regolamento Anagrafico, e funzioni previste dal DPR 445/2000 (ricevimento dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà', autenticazioni di copie e di firme) controllo autocertificazioni . | addetti alle attività amministrative             | inesatta assegnazione di residenza e rilascio di certificazioni inesatte   | Uso improprio o distorto della discrezionalità - Scarsità di controllo - Inadeguata diffusione della legalità |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   | 8           |                 | Tenuta e aggiornamento delle liste elettorali: iscrizioni, cancellazioni, variazioni-tenuta ed aggiornamento degli elenchi delle persone idonee all'ufficio di Presidente di seggio e Scrutatore - tenuta ed aggiornamento dell'Albo dei giudici popolari - rilascio di certificazioni ; rilascio e consegna tessere elettorali-adempimenti straordinari in occasione delle consultazioni elettorali   |  | pre-istruttoria:ricezione e analisi delle comunicazioni di anagrafe, stato civile e delle istanze del cittadino   | addetti alle attività amministrative             | errata valutazione dei presupposti di legge, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                                   | Alterazione/utilizzo improprio di informazioni o della documentazione   | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Processo caratterizzato da scarsa discrezionalità  | non individuata  |  |
|   |             |                 |  |  | istruttoria:verifica dei requisiti mediante acquisizione di documentazione da Comuni, Procura, Questura, ecc  | addetti alle attività amministrative             | errata/mancata acquisizione o verifica dei documenti, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                          | Uso improprio/distorto della discrezionalità  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | conclusione: aggiornamento delle liste elettorali , organizzazione delle consultazioni elettorali, rilascio di certificazioni , rilascio e consegna tessere elettorali  | funzionario/addetti alle attività amministrative | impreciso/inesatto aggiornamento delle liste elettorali  | Uso improprio/distorto della discrezionalità  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   | 9           |                 | Formazione della Lista di Leva; aggiornamento dei Ruoli matricolari; rilascio di certificazioni.   |  | pre-istruttoria:ricezione e analisi delle comunicazioni di anagrafe e stato civile  | addetti alle attività amministrative             | errata valutazione dei presupposti di legge, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                                   | Alterazione/utilizzo improprio di informazioni o della documentazione   | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Processo caratterizzato da scarsa discrezionalità  | non individuata  |  |
|   |             |                 |  |  | istruttoria:verifica dei requisiti mediante acquisizione di documentazione dai Comuni, Centri Documentali ecc   | addetti alle attività amministrative             | errata/mancata acquisizione o verifica dei documenti, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                          | Uso improprio/distorto della discrezionalità  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   |             |                 |  |  | conclusione: formazione della Lista di Leva; aggiornamento dei Ruoli matricolari;   | addetti alle attività amministrative             | impreciso/inesatto aggiornamento dei ruoli matricolari e della lista di leva   | Uso improprio/distorto della discrezionalità  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |
|   | 10          |                 | Toponomastica cittadina e frazionale: denominazione vie, assegnazione numeri civici, assegnazione numerazione interna,   |  | pre-istruttoria:ricezione e analisi delle istanze dei cittadini e comunicazione di anagrafe   | addetti alle attività amministrative             | errata valutazione dei presupposti di legge, al fine di favorire/sfavorire gli interessati                                   | Alterazione/utilizzo improprio di informazioni o della documentazione   | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Processo caratterizzato da scarsa discrezionalità  | non individuata  |  |
| istruttoria:verifica dei requisiti mediante acquisizione di documentazione dai cittadini, Comuni, Catasto ecc |             |                 |  | addetti alle attività amministrative             | errata/mancata acquisizione di tutta la documentazione utile alla verifica  | Uso improprio/distorto della discrezionalità     |  |   |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |  |  |

Legenda:  
B = basso  
M=medio  
A=alto  
n/a= non applicabile

Legenda:  
B = basso  
M=medio  
A=alto  
n/a= non applicabile

| MAPPATURA PROCESSI |             |                 |   |                           | IDENTIFICAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE DEL RISCHIO CORRUTTIVO   |  |   |  |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  | TRATTAMENTO DEL RISCHIO |  |
|--------------------|-------------|-----------------|---|---------------------------|---|--|---|--|--------------------------------|---|--|----------------------------------|--|---|--------------------|--|-------------------------|--|
| settore            | n. processo | area di rischio | descrizione del processo  | responsabile del processo | Descrizione attività  | Esecutore attività                               | Evento rischioso  | fattori abilitanti   | VALUTAZIONE RISCHIO            |   |  |                                  |  |   |                    |  | Misure specifiche       | Legenda:<br>B = basso<br>M=medio<br>A=alto<br>n/a= non applicabile |
|                    |             |                 |   |                           |   |  |   |  | Livello di interesse "esterno" | Grado di discrezionalità del decisore interno alla P.A. | Manifestazione di eventi corruttivi in passato nel processo/attività esaminata | Opacità del processo decisionale | Livello di collaborazione del resp del processo nella costruzione aggiornamento e monitoraggio del Piano | grado di attuazione delle misure di trattamento | giudizio sintetico | motivazione  |                         |  |
|                    | 11          |                 | rilascio certificazioni; aggiornamento stradale cittadino e frazionale sul S.I.T.;  |                           | conclusione:denominazione vie, assegnazione numeri civici, assegnazione numerazione interna, rilascio certificazioni; aggiornamento stradale cittadino e frazionale sul S.I.T.; | funzionario/addetti alle attività amministrative | inesatta assegnazione di numeri civici e numerazione interna  | Uso improprio/distorto della discrezionalità   |                                |   |  |                                  |  |   |                    |  |                         |  |
|                    |             |                 | Rilascio permessi ZTL-ZTM/ rilascio contrassegni disabili/Relazioni con il pubblico/rilascio autorizzazioni occupazione suolo per la raccolta di firme per le candidature elettorali, per la propaganda elettorale, per la raccolta di firme in occasione di campagne referendarie o petizioni legislative. |                           | pre-istruttoria:ricezione e analisi delle istanze dei cittadini e comunicazioni di polizia municipale   | addetti alle attività amministrative             | Occultamento delle segnalazioni o dei reclami - Mancate informazioni ai cittadini - Mancato rispetto dei tempi del procedimento | Uso improprio/distorto della discrezionalità   | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   | B                  | Attività con caratteristiche che rendono scarsamente attuabili eventi corruttivi | non individuata         |  |
|                    |             |                 |   |                           | istruttoria:verifica dei requisiti mediante acquisizione di documentazione dai cittadini  | addetti alle attività amministrative             | occultamento delle segnalazioni o dei reclami - Mancate informazioni ai cittadini - Mancato rispetto dei tempi del procedimento | Uso improprio/distorto della discrezionalità   | M                              | B   | B  | B                                | B  | B   |                    |  |                         |  |
|                    |             |                 |   |                           | conclusione : Rilascio permessi.Gestione e aggiornamento guida ai Servizi,gestione delle comunicazioni e dei reclami dei cittadini.   | funzionario/addetti alle attività amministrative | Mancato rispetto dei tempi del procedimento -rilascio improprio a non avente diritto  | Uso improprio /distorto della discrezionalità - Inadeguatezza delle competenze del personale | M                              | M   | B  | B                                | B  | B   | B                  |  |                         |  |