

Allegato **C**

INDICE

**MAPPATURA DEI PROCESSI AZIENDALI
DIVISI PER SERVIZIO**



SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
SEGR. DI DIREZIONE E PRESIDENZA	1. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AZIENDALE	1. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA /USCITA 2. GESTIONE DEGLI ATTI 3. GESTIONE DELL'ARCHIVIO STORICO
	2. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETARIATO	1. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE GENERALE 2. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL PRESIDENTE 3. ATTIVITÀ DI SEGRETARIATO PER IL CDA
	3. GESTIONE ADEMPIMENTI DI LEGGE DI LIVELLO AZIENDALE	1. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ PER GLI ADEMPIMENTI ANTICORRUZIONE 2. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ INERENTI LA TUTELA DELLA PRIVACY 3. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ PER GLI ADEMPIMENTI PREVISTI DAL D.LGS 231/2001
	4. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ CULTURALI	1. ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL MUSEO DEL BIGALLO 2. GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LA SOPRINTENDENZA 3. GESTIONE DELL'INVENTARIO DELLE OPERE 4. GESTIONE DEI PRESTITI E DEI RESTAURI DELLE OPERE
	5. GESTIONE SEGRETERIA	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

SETTORI	MACROPROCESSI	PROCESSI
AMMINISTRAZIONE PATRIMONIO	1. GESTIONE LOCAZIONI	1. GESTIONE DEL BANDO DI LOCAZIONE 2. GESTIONE AMMINISTRATIVA LOCAZIONI 3. GESTIONE LOCAZIONI PER ATTIVITÀ RICONDUCIBILI A FINALITÀ STATUTARIE
	2. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEGLI IMMOBILI	1. GESTIONE ADEMPIMENTI DI LEGGE 2. GESTIONE RAPPORTI CON AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO 3. GESTIONE CONSULENZE
MANUTENZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	3. GESTIONE MANUTENZIONE IMMOBILI	1. MANUTENZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA 2. MANUTENZIONE PROGRAMMATA 3. MANUTENZIONE BENI STRUMENTALI
TECNICO PATRIMONIALE	4. GESTIONE GARE DI APPALTO	1. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI SUL PATRIMONIO 2. GESTIONE GARE SOPRA SOGLIA 3. GESTIONE AFFIDAMENTO INCARICHI TECNICI 4. GESTIONE AFFIDAMENTI DIRETTI
BENI CULTURALI	5. GESTIONE BENI CULTURALI/ARTISTICI	1. TUTELA DEL PATRIMONIO ARTISTICO E IMMOBILIARE DI PREGIO E VINCOLATO DALLA SOPRINTENDENZA - DIPINTI, AFFRESCHI, MOBILI ED OGGETTI D'ARTE
PATRIMONIO	GESTIONE SERVIZIO PATRIMONIO	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
1. GARE E GESTIONE CONTRATTI APPALTO	1. PROCEDIMENTO DI GARA E STIPULA CONTRATTO PER APPALTO PER OGNI ACQUISTO DI SERVIZI	1. PREDISPOSIZIONE ED AGGIORNAMENTO PIANI BIENNALI ACQUISTI
		2. DEFINIZIONE TIPOLOGIA DI GARA ED ATTI DI GARA 3. PUBBLICAZIONE GARA 4. GESTIONE FASE PRESENTAZIONE OFFERTE 5. VALUTAZIONE OFFERTE PERVENUTE 6. AGGIUDICAZIONE GARA 7. VERIFICHE REQUISITI E STIPULA CONTRATTO 8. VERIFICHE CONFORMITA' FORNITURA/SERVIZIO
2. ACQUISTI	1. GESTIONE ALBO FORNITORI	1. NUOVE ISCRIZIONI ALBO FORNITORI TELEMATICO 2. CONTROLLO SCADENZE VALIDITA' ISCRIZIONI E AGGIORNAMENTO PERIODICO ALBI FORNITORI
	2. ACQUISTO MATERIALI DI CONSUMO, ARREDI, ATTREZZATURE	1. INDIVIDUAZIONE BENI/SERVIZI OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO 2. INDIVIDUAZIONE OPERATORE ECONOMICO AFFIDATARIO 3. AGGIUDICAZIONE E AFFIDAMENTO FORNITURA
	3. AFFIDAMENTO/GESTIONE NOLEGGI	1. INDIVIDUAZIONE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO 2. INDIVIDUAZIONE SOCIETA' DI NOLEGGIO 3. AFFIDAMENTO NOLEGGIO 4. PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE PER CONSEGNA BENE
	4. ASSICURAZIONE	1. INDIVIDUAZIONE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO 2. STIPULA CONTRATTO DI ASSICURAZIONE 3. RINNOVI PERIODICI 4. GESTIONE SINISTRI 5. GESTIONE POLIZZE ASSICURATIVE RESPONSABILITA' PER COLPA LIEVE
	5. MANUTENZIONE PROGRAMMATA BENI STRUMENTALI	1. STIPULA CONTRATTO DI MANUTENZIONE ATTREZZATURE 2. TENUTA REGISTRO SCADENZE MANUTENZIONI PERIODICHE 3. VERIFICA PERIODICA FUNZIONALITA' BENI STRUMENTALI 4. EVENTUALE ROTTAMAZIONE/SOSTITUZIONE BENE
	6. NOLEGGIO/ALIENAZIONE AUTOMOBILI	1. INDIVIDUAZIONE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO 2. STIPULA CONTRATTO DI NOLEGGIO/ACQUISTO 3. RITIRO/CONSEGNA AUTO 4. INDIVIDUAZIONE ACQUIRENTE 5. STIPULA CONTRATTO DI VENDITA 6. SCARICO DAL REGISTRO DEI BENI
3. BENI STRUMENTALI	1. TENUTA REGISTRI INVENTARI BENI MOBILI	1. INSERIMENTO BENI NEL PROGRAMMA INVENTARI 2. INSERIMENTO NUOVI BENI 3. MONITORAGGIO E CONTROLLO MOVIMENTAZIONE BENI 4. PROCEDIMENTO DI ROTTAMAZIONE/ALIENAZIONE 5. VERIFICHE PERIODICHE CONSISTENZA INVENTARIO
	2. GESTIONE E CONTROLLO PARCO AUTOMEZZI AZIENDALE	1. ASSEGNAZIONE AUTOMEZZI A SEGUITO RICHIESTE 2. VERIFICA ASSICURAZIONI, TAGLIANDI, BOLLI E CONTRASSEGNI ZTL+TELEPASS

		3. CONTROLLO MANUTENZIONE PERIODICA 4. GESTIONE CARTE CARBURANTI 5. GESTIONE INFRAZIONI AL CODICE DELLA STRADA
4. UTENZE	1. GESTIONE CONTRATTI UTENZE	1. GESTIONE UTENZE APPARTAMENTI AD USO STRUMENTALE 2. ATTIVAZIONI/CESSAZIONE CONTRATTI UTENZE PATRIMONIO IMMOBILIARE
	2. GESTIONE CONTRATTI TELEFONIA E DATI	1. GESTIONE UTENZE TELEFONICHE STRUTTURE 2. GESTIONE CONNETTIVITA'
	3. GESTIONE CONTRATTI LICENZE SOFTWARE E SISTEMI INFORMATICI	1. GESTIONE CONTRATTI DOMINI E CASELLE E-MAIL E PEC 2. GESTIONE CONTRATTI DI ASSISTENZA PACCHETTI SOFTWARE SISTEMI INFORMATICI AZIENDALI
5. MAGAZZINO	1. GESTIONE PICCOLO MAGAZZINO ECONOMALE	1. GESTIONE ORDINARIA MAGAZZINO 2. CONSEGNA MATERIALI
	2. GESTIONE RIPARAZIONE BENI STRUMENTALI	1. VERIFICA COPERTURA GARANZIA 2. CONSEGNA A GENTRO ASSISTENZA/AUTORIZZAZIONE RIPARAZIONE 3. RITIRO DEL BENE
6. PROVVEDITORATO	1. GESTIONE SERVIZIO PROVVEDITORATO	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
CONTABILITA'	1. GESTIONE CONTABILITA' GENERALE	1. GESTIONE FATTURAZIONE ATTIVA 2. FATTURAZIONE PASSIVA 3. INCASSI 4. PAGAMENTI 5. CASSA 5. PRIMA NOTA E CO.GE. 6. RENDICONTAZIONI E CERTIFICAZIONI
	2. BILANCIO E CONTROLLO DI GESTIONE	1. BILANCIO DI PREVISIONE ANNUALE 2. BILANCIO DI PREVISIONE PLURIENNALE 3. BILANCIO CONSUNTIVO 4. CONTROLLO DI GESTIONE 5. RAPPORTI CON COLLEGIO REVISORI LEGALI
	3. ADEMPIMENTI FISCALI	1. IVA 2. RITENUTE D'ACCONTO 3. IMU / TASI / TARI 4. IMPOSTE SUI REDDITI 5. GESTIONE FISCALE CONTRATTI DI LOCAZIONE / COMODATI 6. IMPOSTA DI BOLLO 7. RIMBORSI FISCALI 8. CERTIFICAZIONE SPESE SANITARIE 9. CERTIFICAZIONE C.U. LAVORATORI AUTONOMI 10. GESTIONE ACCERTAMENTI FISCALI
MONITORAGGIO E ENTRATE	4. RECUPERO CREDITI	1. RECUPERO CREDITI
	5. RAPPORTI CON ISTITUTI DI CREDITO E RICHIESTA FINANZIAMENTI	1. RAPPORTI CON ISTITUTI DI CREDITO E RICHIESTA FINANZIAMENTI
SRF	GESTIONE SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZIO RELAZIONI INTERNE-ESTERNE

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
PIANIFICAZIONE ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE	1. GESTIONE FABBISOGNO E COSTI DELLE RISORSE UMANE	1.1 STESURA E GESTIONE PIANO ASSUNZIONALE
	2. GESTIONE PERFORMANCE DEL PERSONALE	1.2. COORDINAZIONE DOCUMENTAZIONE RISORSE UMANE 1.3 MONITORAGGIO BILANCIO DEL PERSONALE 1.4 PROCEDIMENTO INCARICHI FUNZIONALI 1.5 GESTIONE SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ESTERNE 2.1 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ-OBIETTIVI 2.2 MONITORAGGIO OBIETTIVI AZIENDALI (DI PROCESSO-VALUTAZIONE INDIVIDUALE) 2.3 VALUTAZIONE GIURIDICO ECONOMICA RISULTATI DELLA PERFORMANCE
UFFICIO RELAZIONI SINDACALI	1. CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA AZIENDALE	1.1 GESTIONE DELLE RELAZIONI CON R.S.U. E OO.SS. 1.2 STUDIO E ELABORAZIONE ISTITUTI CONTRATTUALI 1.3 ATTIVITÀ CORRELATE AGLI ORGANI PARITETICI
RISORSE UMANE	1. PROCEDIMENTI DI RECLUTAMENTO	1.1 PROCEDIMENTI CONCORSI E SELEZIONI PUBBLICHE 1.2 RECLUTAMENTO LAVORO INTERINALE 1.3 RECLUTAMENTO ISTITUTO DEL COMANDO 1.4 PROCEDIMENTO MOBILITÀ INTERNA
	2. GESTIONE GIURIDICO-ECONOMICA RISORSE UMANE	2.1 MONITORAGGIO PRESENZE-ASSENZE E UTILIZZO ISTITUTI CONTRATTUALI 2.3 CONTABILITÀ PAGHE E CONTRIBUTI 2.4 GESTIONE POSIZIONE DEL DIPENDENTE 2.5 ELABORAZIONI ANNUALI 2.6 CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO 2.7 GESTIONE INCARICHI EXTRA-IMPIEGO 2.8 GESTIONE PERSONALE COMANDATO/INTERINALE 1.2 ORGANIZZAZIONE FORMAZIONE INTERNA 5. WELFARE AZIENDALE
UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	1. GESTIONE DISCIPLINARE DEL DIPENDENTE	1.1 CONTROLLO APPLICAZIONE REGOLAMENTI E CODICI INTERNI 1.2. ISTRUTTORIA PROCEDIMENTI

SERVIZIO RELAZIONI INTERNE-ESTERNE

COMUNICAZIONE AZIENDALE INTERNA/ESTERNA (U.R.P.)	1. PIANO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE	1.1 REDAZIONE E AGGIORNAMENTO PIANO DELLA COMUNICAZIONE
	2. RAPPORTI CON IL CITTADINO	1.2 GESTIONE IMMAGINE AZIENDALE
		1.3 GESTIONE SITO ISTITUZIONALE E ALTRE FONTI DI INFORMAZIONE
SISTEMA GESTIONE QUALITA'		2.1 AGGIORNAMENTO AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
		2.2 PROCEDIMENTO RECLAMI E SEGNALAZIONI
		2.3 PROCEDIMENTO ACCESSO AGLI ATTI
	1. MANTENIMENTO CERTIFICAZIONE ISO	1.1 AGGIORNAMENTO/MANTENIMENTO DEL SISTEMA ALLA NORMA
	2. MANTENIMENTO ACCREDITAMENTO RSA/RA/CD	1.2 AUDIT INTERNI DI VERIFICA
	3. COSTUMER SATISFATION	2.1 MONITORAGGIO INDICATORI REGIONALI
		2.2 MONITORAGGIO AMMINISTRATIVO APPALTI ASSISTENZA
	3.1 STESURA PIANO ANNUALE	
	3.2 ATTIVAZIONE DEL PIANO ANNUALE	
	3.3 SISTEMA DI RELAZIONE E DIVULGAZIONE DEI RISULTATI	
	3.4 INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO	

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	GESTIONE AMMINISTRATIVA UTENTE	GESTIONE LISTA D'ATTESA
		AMMISSIONE UTENTI
		MONITORAGGIO PRESENZE UTENTI
		MONITORAGGIO CONSUMO PASTI
		MONITORAGGIO AMMINISTRATORI
		MONITORAGGIO MEDICI MMG
		GESTIONE ARCHIVIO CARTELLA UTENTE
		CHIUSURA POSIZIONE UTENTE
	COORDINAMENTO E GESTIONE RETE DELLE RELAZIONI INTERNE/ESTERNE ALL'UTENTE	MONITORAGGIO VOLONTARIATO ATTIVO NELLE STRUTTURE
		MONITORAGGIO COMITATO UTENTI
	GESTIONE SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI	GESTIONE SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI
TUTELA SOCIO ASSISTENZIALE UTENTE	GESTIONE SOCIO ASSISTENZIALE UTENTE	ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO IN STRUTTURA
		GESTIONE DEI RECLAMI - SEGNALAZIONI
		MONITORAGGIO PERMANENZA IN STRUTTURA
		VERIFICA E MONITORAGGIO SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI
		VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE
		MONITORAGGIO ATTIVITA' SANITARIE
		MONITORAGGIO ATTIVITA' FISIOTERAPICA
		MONITORAGGIO ATTIVITA' ASSISTENZIALI
		MONITORAGGIO ATTIVITA' DI SANIFICAZIONE
	VERIFICA E MONITORAGGIO SERVIZI EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE	VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE
		MONITORAGGIO ATTIVITA' DI ANIMAZIONE
		MONITORAGGIO ATTIVITA' DI RELAZIONE CON ISTANZE ESTERNE
PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE SERVIZI	ATTIVAZIONE NUOVI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	STUDIO E PROGETTAZIONE
		COORDINAMENTO E IMPLEMENTAZIONE
		MONITORAGGIO AVVIO NUOVO SERVIZIO

CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
PROGRAMMAZIONE E MARKETING	1. MANTENIMENTO CERTIFICAZIONE ISO	1 MONITORAGGIO
	2. COORDINAMENTO CENTRO DI COSTO	2. COORDINAMENTO CENTRO DI COSTO
	3. MARKETING	3.1 PUBBLICITA' 3.2 PROMOZIONE
PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO CORSI	1. ANALISI FABBISOGNO FORMATIVO	1 ANALISI
	2. PROGETTAZIONE CORSI	2. PROGETTAZIONE CORSI
	3. COORDINAMENTO DIDATTICO	3. COORDINAMENTO DIDATTICO
EROGAZIONE CORSI E SEGRETERIA	1. GESTIONE CORSI DI FORMAZIONE	1.1 EROGAZIONE
		1.2 MONITORAGGIO ANDAMENTO
		1.3 SEGRETERIA CONTABILITA'
OCCUPAZIONE SALE	1. GESTIONE CLIENTE	1.1 RECEZIONE AMMINISTRATIVA CLIENTE
		1.2 ACCOGLIENZA IN STRUTTURA
		1.3 MONITORAGGI
		1.4 RENDICONTAZIONE
FACILITY MANAGEMENT IL FULIGNO	1. GESTIONE LOGISTICA SALE	1.1 ALLESTIMENTO E CONTROLLO SALE
	2. GESTIONE MAGAZZINO	1.2 SORVEGLIANZA GENERALE
	3. MONIVORAGGIO E VIGILANZA	2.1 APPROVVIGIONAMENTI
	4. MAUTENZIONE DEL VERDE	3.1 GESTIONE MATERIALE DI TERZI 3.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO PULIZIE LOCALI 4.1 MAUTENZIONE DEL VERDE

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
SERVIZI DOMICILIARI	1. GESTIONE SERVIZI DOMICILIARI	1. EROGAZIONE CONTRIBUTO ASSISTENTI E CURE FAMILIARI 2. EROGAZIONE CONTRIBUTO VACANZE DISABILI 3. GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA DA REMOTO 4. SERVIZIO SEGRETERIA PER LO SPORTELLO INFORMATIVO DI HOME CARE PREMIUM 5. GESTIONE SERVIZIO SORVEGLIANZA ATTIVA
	2. GESTIONE SERVIZI DOMICILIARI	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

PROGETTO SOSTEGNO E IINCLUSIONE ATTIVA

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
PSIA	1. GESTIONE AMMINISTRATIVA CONTRATTO COMODATO D'USO UNITA' ABITATIVE DESTINATE AI PROGETTI DI ACCOGLIENZA E ACCETTAZIONE RICHIESTE	1. RICEZIONE RICHIESTE E INOLTRO A PROTOCOLLO
		2. GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLE RICHIESTE DI ACCOGLIENZA E PROCEDIMENTO DI ARCHIVIAZIONE
PSIA	2. PRESA IN CARICO PROFESSIONALE E MONITORAGGIO DEL PROGETTO PROFESSIONALE PERSONALIZZATO	1. CASE MANAGEMENT E AVVIO DEL PROCESSO ASSISTENZIALE E ABITATIVO
		2. GESTIONE COMUNICAZIONI CON IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE
PSIA	2. GESTIONE DEL SERVIZIO	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO