

# 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<br>2. GESTIONE DEGLI ATTI<br>3. GESTIONE DELL'ARCHIVIO STORICO   |
|                                 | 2. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETARIATO            | 1. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE GENERALE<br>2. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL PRESIDENTE<br>3. ATTIVITÀ DI SEGRETARIATO PER IL CDA   |
|                                 | 3. GESTIONE ADEMPIMENTI DI LEGGE DI LIVELLO AZIENDALE | 1. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ PER GLI ADEMPIMENTI ANTICORRUZIONE<br>2. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ INERENTI LA TUTELA DELLA PRIVACY<br>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<br>2. GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LA SOPRINTENDENZA<br>3. GESTIONE DELL'INVENTARIO DELLE OPERE<br>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<br>2. GESTIONE AMMINISTRATIVA LOCAZIONI<br>3. GESTIONE LOCAZIONI PER ATTIVITÀ RICONDUCIBILI A FINALITÀ STATUTARIE                                |
|                                     | 2. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEGLI IMMOBILI | 1. GESTIONE ADEMPIMENTI DI LEGGE<br>2. GESTIONE RAPPORTI CON AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO<br>3. GESTIONE CONSULENZE   |
| MANUTENZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE | 3. GESTIONE MANUTENZIONE IMMOBILI         | 1. MANUTENZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA<br>2. MANUTENZIONE PROGRAMMATA<br>3. MANUTENZIONE BENI STRUMENTALI  |
|                                     | 4. GESTIONE GARE DI APPALTO               | 1. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI SUL PATRIMONIO<br>2. GESTIONE GARE SOPRA SOGLIA<br>3. GESTIONE AFFIDAMENTO INCARICHI TECNICI<br>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<br>3. PUBBLICAZIONE GARA<br>4. GESTIONE FASE PRESENTAZIONE OFFERTE<br>5. VALUTAZIONE OFFERTE PERVENUTE<br>6. AGGIUDICAZIONE GARA<br>7. VERIFICHE REQUISITI E STIPULA CONTRATTO<br>8. VERIFICHE CONFORMITA' FORNITURA/SERVIZIO |
| 2. ACQUISTI                          | 1. GESTIONE ALBO FORNITORI   | 1. NUOVE ISCRIZIONI ALBO FORNITORI TELEMATICO<br>2. CONTROLLO SCADENZE VALIDITA' ISCRIZIONI E AGGIORNAMENTO PERIODICO ALBI FORNITORI   |
|                                      | 2. ACQUISTO MATERIALI DI CONSUMO, ARREDI, ATTREZZATURE                               | 1. INDIVIDUAZIONE BENI/SERVIZI OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO<br>2. INDIVIDUAZIONE OPERATORE ECONOMICO AFFIDATARIO<br>3. AGGIUDICAZIONE E AFFIDAMENTO FORNITURA  |
|                                      | 3. AFFIDAMENTO/GESTIONE NOLEGGI  | 1. INDIVIDUAZIONE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO<br>2. INDIVIDUAZIONE SOCIETA' DI NOLEGGIO<br>3. AFFIDAMENTO NOLEGGIO<br>4. PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE PER CONSEGNA BENE   |
|                                      | 4. ASSICURAZIONE   | 1. INDIVIDUAZIONE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO<br>2. STIPULA CONTRATTO DI ASSICURAZIONE<br>3. RINNOVI PERIODICI<br>4. GESTIONE SINISTRI<br>5. GESTIONE POLIZZE ASSICURATIVE RESPONSABILITA' PER COLPA LIEVE  |
|                                      | 5. MANUTENZIONE PROGRAMMATA BENI STRUMENTALI   | 1. STIPULA CONTRATTO DI MANUTENZIONE ATTREZZATURE<br>2. TENUTA REGISTRO SCADENZE MANUTENZIONI PERIODICHE<br>3. VERIFICA PERIODICA FUNZIONALITA' BENI STRUMENTALI<br>4. EVENTUALE ROTTAMAZIONE/SOSTITUZIONE BENE  |
|                                      | 6. NOLEGGIO/ALIENAZIONE AUTOMOBILI   | 1. INDIVIDUAZIONE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO<br>2. STIPULA CONTRATTO DI NOLEGGIO/ACQUISTO<br>3. RITIRO/CONSEGNA AUTO<br>4. INDIVIDUAZIONE ACQUIRENTE<br>5. STIPULA CONTRATTO DI VENDITA<br>6. SCARICO DAL REGISTRO DEI BENI  |
| 3. BENI STRUMENTALI                  | 1. TENUTA REGISTRI INVENTARI BENI MOBILI   | 1. INSERIMENTO BENI NEL PROGRAMMA INVENTARI<br>2. INSERIMENTO NUOVI BENI<br>3. MONITORAGGIO E CONTROLLO MOVIMENTAZIONE BENI<br>4. PROCEDIMENTO DI ROTTAMAZIONE/ALIENAZIONE<br>5. VERIFICHE PERIODICHE CONSISTENZA INVENTARIO   |
|                                      | 2. GESTIONE E CONTROLLO PARCO AUTOMEZZI AZIENDALE                                    | 1. ASSEGNAZIONE AUTOMEZZI A SEGUITO RICHIESTE<br>2. VERIFICA ASSICURAZIONI, TAGLIANDI, BOLLI E CONTRASSEGNI ZTL+TELEPASS   |

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

| SETTORE                | MACRO PROCESSO  | PROCESSO   |
|------------------------|---|--|
| CONTABILITA'           | 1. GESTIONE CONTABILITA' GENERALE                             | 1. GESTIONE FATTURAZIONE ATTIVA<br>2. FATTURAZIONE PASSIVA<br>3. INCASSI<br>4. PAGAMENTI<br>5. CASSA<br>5. PRIMA NOTA E CO.GE.<br>6. RENDICONTAZIONI E CERTIFICAZIONI  |
|                        | 2. BILANCIO E CONTROLLO DI GESTIONE                           | 1. BILANCIO DI PREVISIONE ANNUALE<br>2. BILANCIO DI PREVISIONE PLURIENNALE<br>3. BILANCIO CONSUNTIVO<br>4. CONTROLLO DI GESTIONE<br>5. RAPPORTI CON COLLEGIO REVISORI LEGALI   |
|                        | 3. ADEMPIMENTI FISCALI  | 1. IVA<br>2. RITENUTE D'ACCONTO<br>3. IMU / TASI / TARI<br>4. IMPOSTE SUI REDDITI<br>5. GESTIONE FISCALE CONTRATTI DI LOCAZIONE / COMODATI<br>6. IMPOSTA DI BOLLO<br>7. RIMBORSI FISCALI<br>8. CERTIFICAZIONE SPESE SANITARIE<br>9. CERTIFICAZIONE C.U. LAVORATORI AUTONOMI<br>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<br>1.3 MONITORAGGIO BILANCIO DEL PERSONALE<br>1.4 PROCEDIMENTO INCARICHI FUNZIONALI<br>1.5 GESTIONE SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ESTERNE<br>2.1 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ-OBIETTIVI<br>2.2 MONITORAGGIO OBIETTIVI AZIENDALI (DI PROCESSO-VALUTAZIONE INDIVIDUALE)<br>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.<br>1.2 STUDIO E ELABORAZIONE ISTITUTI CONTRATTUALI<br>1.3 ATTIVITÀ CORRELATE AGLI ORGANI PARITETICI   |
| RISORSE UMANE                               | 1. PROCEDIMENTI DI RECLUTAMENTO                    | 1.1 PROCEDIMENTI CONCORSI E SELEZIONI PUBBLICHE<br>1.2 RECLUTAMENTO LAVORO INTERINALE<br>1.3 RECLUTAMENTO ISTITUTO DEL COMANDO<br>1.4 PROCEDIMENTO MOBILITÀ INTERNA  |
|   | 2. GESTIONE GIURIDICO-ECONOMICA RISORSE UMANE      | 2.1 MONITORAGGIO PRESENZE-ASSENZE E UTILIZZO ISTITUTI CONTRATTUALI<br>2.3 CONTABILITÀ PAGHE E CONTRIBUTI<br>2.4 GESTIONE POSIZIONE DEL DIPENDENTE<br>2.5 ELABORAZIONI ANNUALI<br>2.6 CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO<br>2.7 GESTIONE INCARICHI EXTRA-IMPIEGO<br>2.8 GESTIONE PERSONALE COMANDATO/INTERINALE<br>1.2 ORGANIZZAZIONE FORMAZIONE INTERNA<br>5. WELFARE AZIENDALE                     |
| UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI           | 1. GESTIONE DISCIPLINARE DEL DIPENDENTE            | 1.1 CONTROLLO APPLICAZIONE REGOLAMENTI E CODICI INTERNI<br>1.2. ISTRUTTORIA PROCEDIMENTI   |

## SERVIZIO RELAZIONI INTERNE-ESTERNE

|  |   |   |
|--|---|---|
| COMUNICAZIONE AZIENDALE<br>INTERNA/ESTERNA<br>(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         | 2.1 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'<br>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<br>3.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO PULIZIE LOCALI<br>4.1 MAUTENZIONE DEL VERDE |

| SETTORE             | MACRO PROCESSO                  | PROCESSO   |
|---------------------|---------------------------------|--|
| SERVIZI DOMICILIARI | 1. GESTIONE SERVIZI DOMICILIARI | 1. EROGAZIONE CONTRIBUTO ASSISTENTI E CURE FAMILIARI<br>2. EROGAZIONE CONTRIBUTO VACANZE DISABILI<br>3. GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA DA REMOTO<br>4. SERVIZIO SEGRETERIA PER LO SPORTELLO INFORMATIVO DI HOME CARE PREMIUM<br>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  |