

2022

MAPPATURA DEI PROCESSI AZIENDALI

DIVISI PER LIVELLI DI RESPONSABILITÀ

Allegato A
2022 – 2024

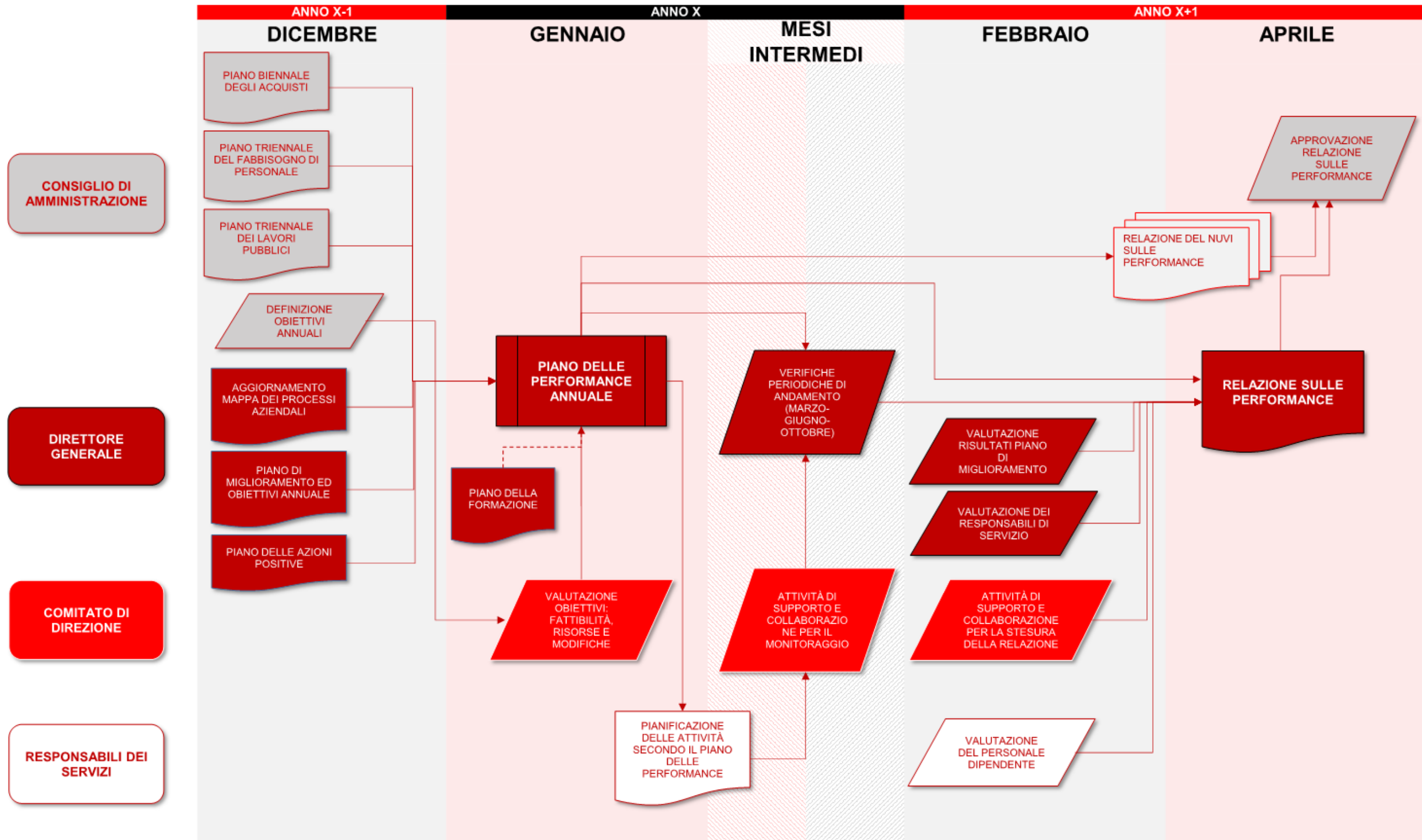


SOMMARIO

PROCESSO DI INDIRIZZO E PIANIFICAZIONE AZIENDALE	PAG 3
PROCESSO DI VIGILANZA E CONTROLLO	PAG 4
PROCESSO DI MONITORAGGIO QUALITÀ DELL'AZIONE AZIENDALE	PAG 5
SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA – URP – COMUNICAZIONE AZIENDALE	PAG 6
SERVIZIO PATRIMONIO	PAG 7
SERVIZIO PROVVEDITORATO	PAG 8
SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE	PAG 10
SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ	PAG 11
SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI	PAG. 13
SERVIZI SUL TERRITORIO	PAG. 14
CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE	PAG. 15

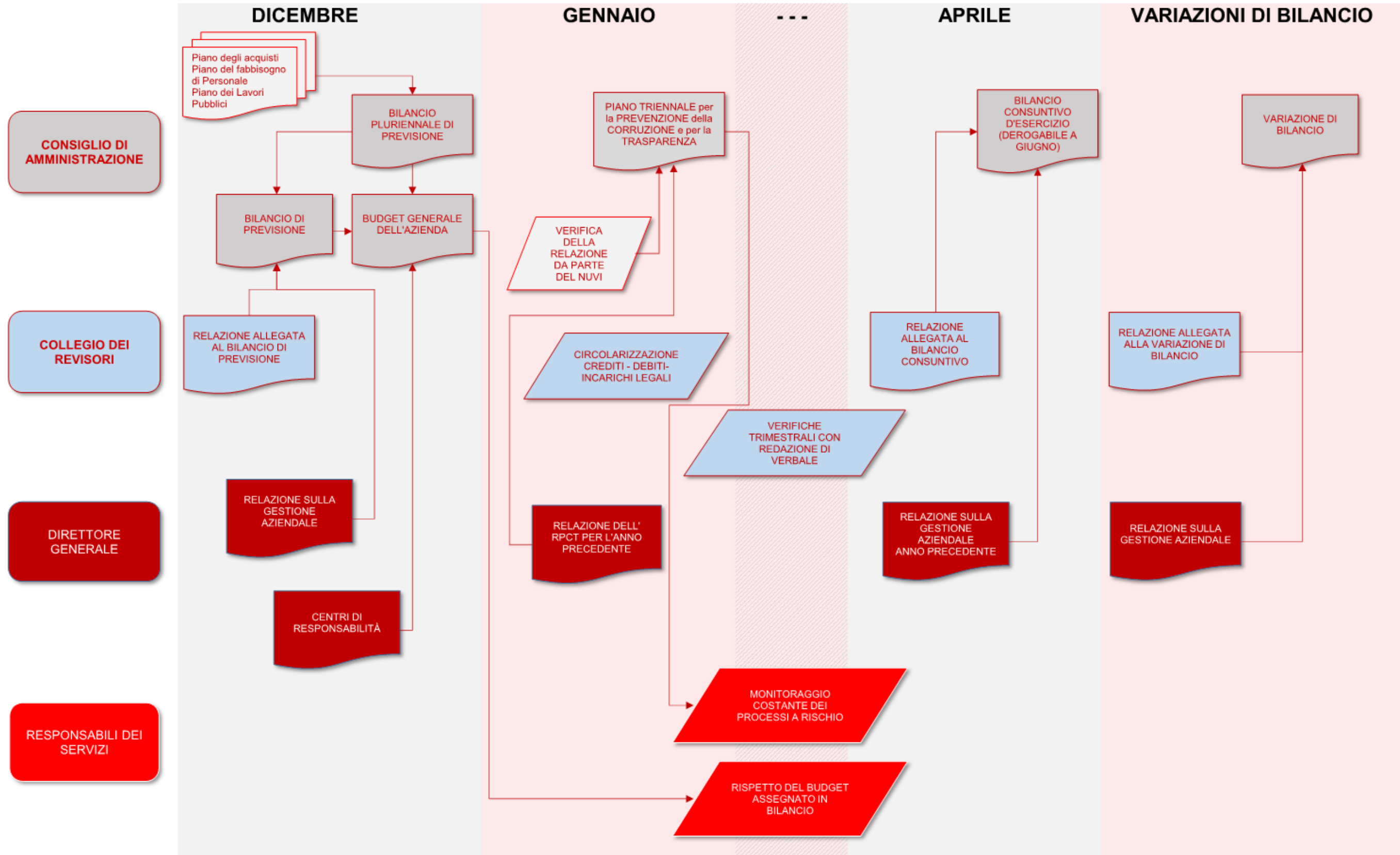
PROCESSO DI INDIRIZZO E
PIANIFICAZIONE DELL'AZIENDA

CONTESTO INTERNO



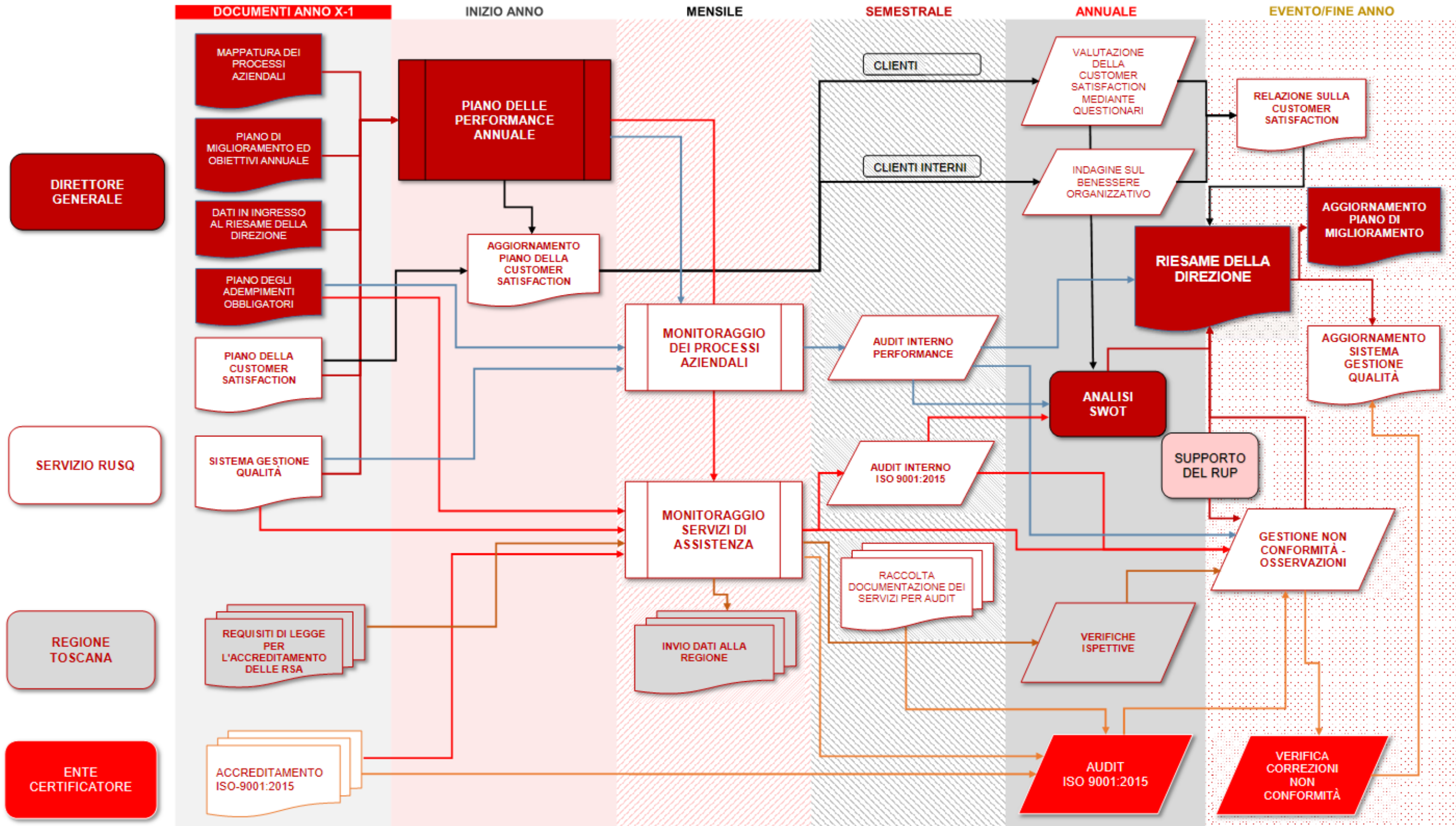
PROCESSO
DI VIGILANZA E CONTROLLO

CONTESTO INTERNO



PROCESSO MONITORAGGIO
QUALITÀ DELL'AZIONE AZIENDALE

CONTESTO INTERNO



SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA – URP – COMUNICAZIONE AZIENDALE

SEGR. DI DIREZIONE E PRESIDENZA	1. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AZIENDALE	1. GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ENTRATA /USCITA 2. GESTIONE DEGLI ATTI 2.a REPERTORIO 3. GESTIONE DELL'ARCHIVIO STORICO 4. GESTIONE CONDIVISA CON IL SERVIZIO SADA DELL'ARCHIVIO CARTELLE SANITARIE 5. GESTIONE CON IL SERVIZIO SADA del CAMBIO RESIDENZA UTENTI
	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 4. GESTIONE SALE MONTEDOMINI SEDE
	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. ADEMPIMENTI MEF 5. ADEMPIMENTI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE 5. CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA
	4. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ CULTURALI	1. ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL MUSEO DEL BIGALLO IN RISTRUTTURAZIONE 4. GESTIONE DEI PRESTITI E DEI RESTAURI DELLE OPERE
	5. GESTIONE SEGRETERIA	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO 2. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO
COMUNICAZIONE AZIENDALE	1.1 GESTIONE COMUNICAZIONE AZIENDALE	1. PIANO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE
	1.2 GESTIONE IMMAGINE AZIENDALE COORDINATA	1. GESTIONE SITO AZIENDALE E ALTRI CANALI DI COMUNICAZIONE 2. GESTIONE DOCUMENTAZIONE AZIENDALE 3. GESTIONE PUBBLICITA' E PROMOZIONE
	1.3. ADEMPIMENTI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE (D. LGS. 33/2013)	1. AGGIORNAMENTO AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
	1.4. CUSTOMER SATISFACTION (Processo trasversale con Risorse Umane e Gestione Qualità)	1. ATTIVAZIONE DEL PIANO ANNUALE 2. SISTEMA DI RELAZIONE E DIVULGAZIONE DEI RISULTATI 3. INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP	2. RAPPORTI CON IL CITTADINO	2.1. PROCEDIMENTO RECLAMI E SEGNALAZIONI 2.2. PROCEDIMENTO ACCESSO AGLI ATTI

SERVIZIO PATRIMONIO

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	4. 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
	GESTIONE DEL SERVIZIO	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO 2. sUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO

SERVIZIO PROVVEDITORATO

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 CENTRO ASSISTENZA/AUTORIZZAZIONE RIPARAZIONE 3. RITIRO DEL BENE
PROVVEDITORATO	GESTIONE DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO 2. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' 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 2. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO

SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
PIANIFICAZIONE ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE	1. GESTIONE FABBISOGNO E COSTI DELLE RISORSE UMANE	1.1 STESURA E GESTIONE PIANO ASSUNZIONALE 1.2. COORDINAZIONE DOCUMENTAZIONE RISORSE UMANE 1.3 MONITORAGGIO BILANCIO DEL PERSONALE 1.4 PROCEDIMENTO INCARICHI FUNZIONALI 1.5 GESTIONE SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ
	2. GESTIONE PERFORMANCE DEL PERSONALE	2.1 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ-OBIETTIVI
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 MOBILITA' 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
SISTEMA GESTIONE QUALITA'	1. MANTENIMENTO CERTIFICAZIONE ISO e CONTROLLO OBIETTIVI AZIENDALI	1.1 AGGIORNAMENTO/MANTENIMENTO DEL SISTEMA ALLA NORMA
		1.2 AUDIT INTERNI DI VERIFICA
		1.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' SUPPORTO AI SERVIZI
		1.4 SUPPORTO ALLA DIREZIONE PER PIANI DI MIGLIORAMENTO
		1.6 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE ATTIVITA'-OBIETTIVI
		1.7 MONITORAGGIO OBIETTIVI AZIENDALI
		1.8 GESTIONE DELLE ATTIVITÀ PER GLI ADEMPIMENTI ANTICORRUZIONE
	2. MANTENIMENTO ACCREDITAMENTO RSA/RA/CD	2.1 MONITORAGGIO INDICATORI REGIONALI
		2.2 MONITORAGGIO AMMINISTRATIVO APPALTI ASSISTENZA
	3. COSTUMER SATISFACTION	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
	GESTIONE SERVIZIO RUSQ	1. GESTIONE SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI
		2. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO

SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	GESTIONE AMMINISTRATIVA UTENTE	1. GESTIONE LISTA D'ATTESA 2. AMMISSIONE UTENTI 3. MONITORAGGIO PRESENZE UTENTI 4. MONITORAGGIO AMMINISTRATORI 5. MONITORAGGIO MEDICI MMG 6. GESTIONE ARCHIVIO CARTELLA UTENTE 7. CHIUSURA POSIZIONE UTENTE
	COORDINAMENTO E GESTIONE RETE DELLE RELAZIONI INTERNE/ESTERNE ALL'UTENTE	1. MONITORAGGIO COMITATO UTENTI
TUTELA SOCIO ASSISTENZIALE UTENTE	GESTIONE SOCIO ASSISTENZIALE UTENTE	1. ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO IN STRUTTURA 2. PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE PER ACCESSO AGLI ATTI E PROCEDIMENTO RECLAMI E SEGNALAZIONI 3. MONITORAGGIO PERMANENZA IN STRUTTURA
	VERIFICA E MONITORAGGIO SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI	1. VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE 2. MONITORAGGIO ATTIVITA' SANITARIE 3. MONITORAGGIO ATTIVITA' FISIOTERAPICA 4. MONITORAGGIO ATTIVITA' ASSISTENZIALI 5. MONITORAGGIO ATTIVITA' DI SANIFICAZIONE
	VERIFICA E MONITORAGGIO SERVIZI EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE	1. VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE 2. MONITORAGGIO ATTIVITA' SOCIO EDUCATIVA DI ANIMAZIONE 3. MONITORAGGIO ATTIVITA' DI RELAZIONE CON ISTANZE ESTERNE
PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE SERVIZI	ATTIVAZIONE NUOVI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	1. STUDIO E PROGETTAZIONE 2. COORDINAMENTO E IMPLEMENTAZIONE 3. MONITORAGGIO AVVIO NUOVO SERVIZIO

SERVIZI SUL TERRITORIO

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
SERVIZI SUL TERRITORIO	1. GESTIONE SERVIZI SUL TERRITORIO	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 DEL SERVIZIO	1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO 2. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO

CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE “IL FULIGNO”

SETTORE	MACRO PROCESSO	PROCESSO
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 2. GESTIONE MAGAZZINO 3. MONIVORAGGIO E VIGILANZA 4. MAUTENZIONE DEL VERDE	1.1 ALLESTIMENTO E CONTROLLO SALE
		1.2 SORVEGLIANZA GENERALE
		2.1 APPROVVIGIONAMENTI
		3.1 GESTIONE MATERIALE DI TERZI
GESTIONE DEL SERVIZIO		3.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO PULIZIE LOCALI
		4.1 MAUTENZIONE DEL VERDE
		1. MONITORAGGIO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO 2. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO