

TAB. 1.8 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

AREA DI RISCHIO	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DEL PROCESSO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	I.6	GIUDIZIO SINTETICO
Altro	Assistenza alle istanze dell'utenza attraverso compilazione modulistica, dichiarazioni, richieste di manutenzione, risposte ai quesiti ed assistenza alla compilazione di moduli ed domande.	Resp ufficio	Mancato rispetto dei compiti assegnati, alterazione ordine di ricezione delle richieste, alterazione o contraffazione dei documenti	M	B	B	M	M	M	M
	Rilascio dichiarazioni alloggi sociali, e dati catastali.	Resp ufficio	Mancato accoglimento delle richieste ed errata individuazione dei dati.	M	M	B	M	M	M	M
	Questionari customer satisfaction	Resp ufficio	Alterazione dei moduli.	B	B	B	B	B	B	B
	Verifica posizioni contabili, e rilascio bollettini per pagamento canoni sia in competenza che in arretrato	Resp ufficio	Diffusione di informazioni riservate ed occultamento di dati.	M	M	B	B	B	B	B