



MAPPATURA DEI PROCESSI DI PRODUZIONE DEI SERVIZI
DEFINIZIONE E DESCRIZIONE DI UN PROCESSO PER CIASCUNA AREA

PIANO DELLA PERFORMANCE 2017
OBIETTIVO TRASVERSALE
“MAPPATURA DI TUTTI I PROCESSI DI PRODUZIONE DEI SERVIZI”

Documento originario emesso il 29 marzo 2018

Aggiornamento 01 – 22 novembre 2018

INDICE

Premesse.....	pag. 1
Modelli.....	pag. 9
Mappatura.....	pag. 13
Definizione e descrizione di un processo per Area.....	pag. 43

PREMESSE

Criteri

La Provincia di Vercelli si è posta come obiettivo lo sviluppo di una gestione per processi delle attività che svolge per produrre i propri servizi. Gestire le attività per processi significa avere una conoscenza precisa del lavoro che occorre svolgere per fornire i servizi ai cittadini o al territorio ed agire per migliorare costantemente la prestazione dei servizi stessi.

Tutto ciò è stato tradotto in un obiettivo di performance “organizzativa” inserito nel *Piano della performance 2017*, approvato il 20 novembre dello stesso anno. L’obiettivo “Mappatura di tutti i processi di produzione dei servizi” prevede il raggiungimento dei seguenti risultati:

- 1) l’individuazione e la classificazione (mappatura) di tutti i processi identificabili per ciascuna Area dell’Ente;
- 2) la costruzione e la descrizione (definizione) sperimentale di un processo per ciascuna Area, nelle diverse fasi e nel risultato finale, in una logica di “standardizzazione”.

Non essendo possibile disporre di un supporto specifico di tipo consulenziale, si è cercato di approfondire la problematica della gestione per processi nelle imprese e nelle organizzazioni, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione. E’ apparso chiaro che una delle cose più importanti è pervenire ad una definizione circostanziata e univoca di ciò che si intende per “processo”. Pertanto, ci si è attenuti alla seguente scelta di metodo:

- 1) un processo è *sempre* associato ad un servizio prodotto; è quindi necessario prima definire il prodotto e poi il processo necessario per realizzarlo;
- 2) un processo si configura *sempre* come una sequenza di attività tra loro collegate e che hanno il fine di conseguire un risultato.

Tali criteri di massima appaiono corrispondere alle impostazioni più frequentemente adottate in tema di gestione per processi.

Occorre notare che, sotto questo profilo, il concetto di “processo” si differenzia da quello di “procedimento”, anch’esso più volte utilizzato per rappresentare le attività dell’Ente. Tendenzialmente, per “procedimento” si intende una sequenza di adempimenti e atti stabilita da una norma affinché il risultato abbia requisiti di validità; per “processo” si intendono le azioni che di fatto, nel lavoro operativo, e quando necessario anche in aggiunta alla fasi procedurali, vengono concretamente attuate per produrre il servizio. Tuttavia, in molti casi “processo” e “procedimento” finiscono all’atto pratico per coincidere in parte o completamente.

Queste note rappresentano una versione aggiornata del documento *Mappatura dei processi di produzione dei servizi. Definizione e descrizione di un processo per ciascuna area. Prima stesura*, del 29 dicembre 2017. I contenuti sono stati perfezionati e soprattutto adattati alla nuova struttura organizzativa dell’Ente entrata in vigore ai primi del 2018.

Mappatura

La mappatura dei processi è stata effettuata procedendo ad una preventiva individuazione e quindi ad un'elencazione dei processi di produzione dei servizi di ciascuna Area (ciò è avvenuto sulla base dell'articolazione organizzativa in vigore fino a tutto il 2017, la quale vedeva la presenza di cinque Aree). In tutto, sono stati mappati 155 processi. Per fare questo, si è utilizzato un modello (*"Modello per la mappatura dei processi"*, di seguito riportato) che prevede l'indicazione dei seguenti elementi:

- a) la denominazione del processo;
- b) l'Area di riferimento;
- c) le unità organizzative coinvolte;
- d) gli attori esterni coinvolti;
- e) la specificazione del servizio che viene prodotto;
- f) il tipo di destinatario del servizio;
- g) le caratteristiche del processo in rapporto alla possibilità di essere standardizzato.

Riguardo a questi punti sono necessarie alcune precisazioni.

Al punto c), per "unità organizzative coinvolte" si intendono gli uffici della Provincia che governano permanentemente il processo, e in successiva battuta quelli che vi prestano un apporto essenziale. Vi possono essere altre unità organizzative dell'Ente che intervengono nel processo per fasi o aspetti particolari: di esse si dà conto in sede di definizione del processo. Tra i soggetti interni all'Ente sono considerati anche gli organi provinciali.

Al punto d), per "attori esterni coinvolti" si intendono quei soggetti, istituzionali o meno, esterni all'Ente, che intervengono in modo sostanziale nel processo introducendovi motivi di condizionalità.

Al punto f), in sede di mappatura le tipologie di destinatari del servizio vengono ridotte a due: "Utenti" oppure "Funzionamento dell'Ente". Tale indicazione serve a classificare i servizi secondo la loro destinazione: si distingue tra quelli che costituiscono una prestazione diretta ai cittadini o al territorio e quelli che hanno come scopo supportare il funzionamento dell'organizzazione che produce i servizi. Per le loro caratteristiche, certi processi possono prevedere entrambe le tipologie di destinatari. I destinatari potranno essere meglio precisati al momento della definizione dei processi.

Al punto g) si introduce una graduazione di valutazione basata sulla seguente scala: "Standardizzazione elevata" (grado massimo), "Non completa standardizzazione" (grado intermedio), "Standardizzazione limitata" (grado minimo). L'indicazione delle "caratteristiche del processo" ha una rilevanza pratica in quanto tende a chiarire preventivamente cosa ci si potrà attendere dall'operazione di

standardizzazione: un processo a “standardizzazione elevata” presenterà caratteristiche di uniformità e replicabilità, offrendo la possibilità di una descrizione più lineare e univoca; uno a “non completa standardizzazione” mostrerà una descrizione che contempla più varianti, poiché dovrà adattarsi a casi operativi simili ma al tempo stesso di fatto diversificati nel loro svolgimento; uno a “standardizzazione limitata” riguarderà servizi ricorrenti ma con modalità realizzative difformi da caso a caso, al limite dell'impostazione progettuale, e sarà necessariamente rappresentato con una descrizione di massima.

Così effettuata, la mappatura ha il compito di facilitare la successiva operazione di definizione (o “standardizzazione”).

Definizione di un processo per Area

Il “*Modello per la definizione dei processi*”, di seguito riportato, guida il lavoro di progressiva standardizzazione di tutti i processi elencati dalla mappatura.

In termini semplificati, tale modello si caratterizza per i seguenti contenuti:

- l'individuazione di un responsabile che governa il processo;
- la specificazione dell'elemento che segna l'inizio del processo;
- l'esplicitazione dello svolgimento del processo con l'indicazione di tutte le fasi (o “sub-processi” o “attività”) che devono essere attuate, nei vari dettagli operativi;
- l'indicazione dei tempi previsti per le singole fasi;
- la definizione del servizio prodotto;
- la definizione dei destinatari del servizio prodotto;
- l'indicazione delle eventuali criticità rilevate;
- l'indicazione delle opportunità di miglioramento.

La descrizione di un processo sulla base dei punti sopra elencati tende a comporre una sorta di quadro logico in cui, essenzialmente, vengono messi in evidenza l'articolazione del lavoro necessario a produrre un servizio, la specificazione del servizio che viene prodotto e i destinatari del servizio stesso¹.

¹ In questo lavoro, il modello utilizzato consiste in una semplificazione e in un adattamento del diagramma SIPOC (Suppliers, Input, Process, Output, Customers), uno dei metodi utilizzati per la definizione dei processi. Si vedano <https://it.wikipedia.org/wiki/SIPOC> e <https://www.isixsigma.com/tools-templates/sipoc-copis/sipoc-diagram/>

La descrizione dei diversi processi dovrebbe sempre seguire criteri e regole precisi preventivamente stabiliti. Non bisogna mai dimenticare che standardizzare vuol dire innanzitutto ricondurre fattispecie diverse ad un modello logico e interpretativo uniforme, e come tale utilizzabile come strumento di gestione.

I processi prescelti per la definizione-descrizione sperimentale, nella loro articolazione per Area derivante dal riassetto organizzativo di inizio anno, sono i seguenti:

- **Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)** (Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente);
- **Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)** (Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente);
- **Sgombero neve ed eliminazione del ghiaccio dalle strade provinciali** (Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio);
- **Manutenzione straordinaria degli edifici scolastici** (Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica);
- **Rendicontazione** (Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica).

Nelle pagine successive sono riportate le schede relative alla definizione dei cinque processi sopra elencati, con i rispettivi diagrammi di flusso.

Possibili sviluppi

Il lavoro di mappatura e definizione (standardizzazione) dei processi dell'Ente, se lo si ritiene necessario, potrà costituire la base di una reimpostazione del monitoraggio e del controllo sulla gestione: entrambi potranno tenere conto dei processi, oltre che delle unità organizzative.

Ai processi potranno infatti essere riportati parametri di costo, uso delle risorse e risultato, essenziali in ogni procedura di controllo e richiesti dalla vigente normativa in materia riguardante le autonomie locali.

Inoltre, l'indicazione delle tempistiche permetterà una successiva verifica del rispetto delle stesse, mentre il fatto di definire con chiarezza in cosa consista il servizio prodotto potrà portare ad una precisa quantificazione delle unità di servizio che saranno prodotte in un dato periodo.

Va però chiarito che non tutto il lavoro svolto nell'ambito dell'Ente consiste nell'esecuzione di processi. Oltre a questi ultimi, possono essere individuate le seguenti "tipologie":

- le attività classificabili come *progetti*: rivestono un carattere di unicità e hanno sempre un inizio e una fine, non possono essere rappresentate come processi e devono essere monitorate per mezzo di altri metodi. In coerenza con tale criterio, le attività svolte come progetto, che nell'economia del lavoro dell'Ente esistono e sono rilevanti, non sono censite in questo documento;
- le *attività legate al ruolo istituzionale dell'Ente, routinarie, estemporanee o di tipo necessario ma "frizionale" nell'economia del lavoro comune* (lo scambio di informazioni, il coordinamento reciproco dell'attività operativa, lo studio della normativa, l'aggiornamento, la tenuta dei rapporti istituzionali o di altro tipo, e così via). Tali attività sono di difficile definizione in termini di risultato, nonostante siano spesso importanti e impegnative²;
- alle due precedenti tipologie andrebbe aggiunta quella riferita alle *attività connesse a servizi minori*, perché di poco frequente prestazione o con significato complementare a quelli portata maggiore, e comunque di non grande "peso". A rigore, tali attività risulterebbero potenzialmente standardizzabili, ma date le loro caratteristiche è di fatto preferibile una gestione non formalizzata.

Le prime due tra le tipologie sopra indicate possono a buon diritto essere classificate come "*non standardizzabili*", mentre nell'insieme della totalità delle attività dell'Ente tutte e tre possono essere rappresentate come uno "*spazio non standardizzato*", complementare ai processi che sono oggetto di mappatura nel presente documento.

Per quanto sopra specificato, *occorre aver chiaro che non tutta l'attività dell'Ente viene rappresentata in forma di processo.*

Per comprensibili motivi pratici, si suggerisce di procedere ad una definizione (standardizzazione) graduale dei processi qui elencati e mappati, utilizzando come riferimento metodologico i cinque iniziali processi definiti in via sperimentale.

I processi di produzione dei servizi, per loro natura, evolvono e si modificano nel vivo del lavoro dell'Ente. Pertanto, il presente documento può essere aggiornato in versioni successive ogni qual volta ciò si renda necessario; allo stesso modo è possibile porre rimedio ad eventuali errori od omissioni.

² Il carattere *istituzionale* di parecchie attività dell'Ente fa sì che le unità organizzative si trovino a dedicare una parte del lavoro svolto a "presidiare" tematiche, conoscenze, sfere di competenza, funzioni, assolvendo in tal modo ad un compito che di fatto risulta significativo ai fini del complessivo servizio che l'Ente rende ai cittadini e al territorio.

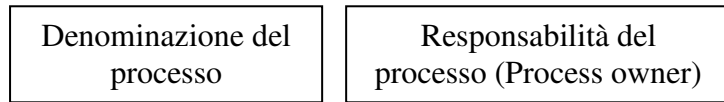
MODELLI

Modello per la mappatura dei processi

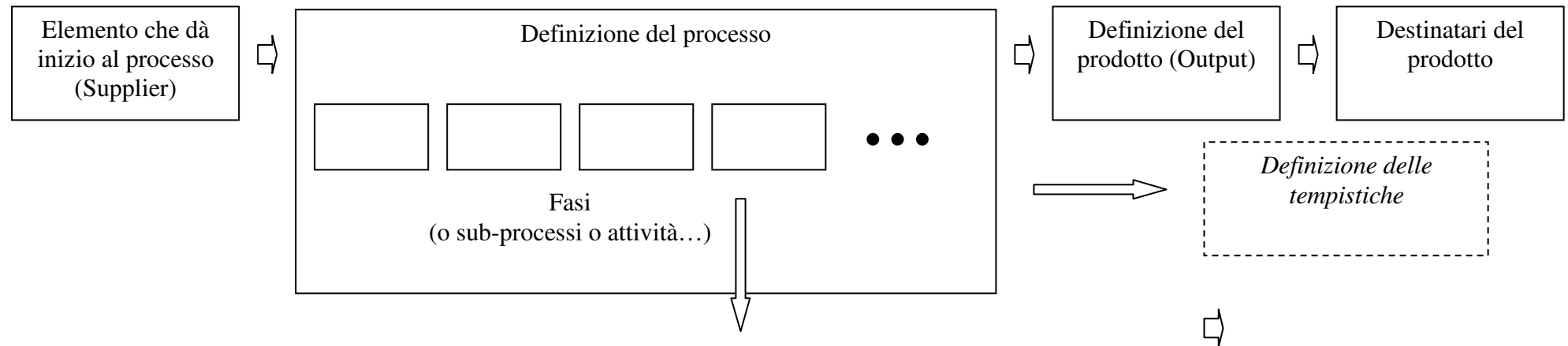
PROCESSO	AREA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVE COINVOLTE	ATTORI ESTERNI COINVOLTI	SERVIZIO CHE VIENE PRODOTTO	TIPO DI DESTINATARIO	CARATTERISTICHE DEL PROCESSO
					<i>> Utenti > Funzionamento dell'Ente</i>	<i>> Standardizzabilità elevata > Non completa standardizzabilità > Standardizzabilità limitata</i>

Modello per la definizione e descrizione dei processi

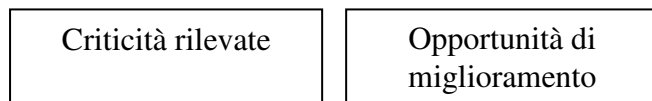
IDENTIFICAZIONE



PROCEDURA DI STANDARDIZZAZIONE



RICADUTE INFORMATIVE



*Dell'unità organizzativa di riferimento.
Con eventuale intervento
- di altre unità dell'Ente
- di attori esterni all'Ente*

MAPPATURA

Area
Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente

PROCESSO	AREA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVE COINVOLTE	ATTORI ESTERNI COINVOLTI	SERVIZIO CHE VIENE PRODOTTO	TIPO DI DESTINATARIO	CARATTERISTICHE DEL PROCESSO
Gestione della comunicazione dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto		Operazione di emissione di contenuti di comunicazione	Utenti Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Partecipazione degli amministratori provinciali a eventi	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto		Evento gestito	Utenti Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione della posta elettronica e cartacea del Presidente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Segreteria del Presidente		Unità di corrispondenza processata	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Ufficio per Relazioni con il Pubblico (URP)	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto		Richiesta di informazione evasa	Utenti	Standardizzabilità elevata
Gestione delle sale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto Segreteria del Presidente		Operazione di concessione di sala dell'Ente	Utenti Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione Autoparco Affari Generali	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto		Uscita di autoveicolo	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata

Gestione delle trasferte degli amministratori	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto		Uscita di autoveicolo per servizio di trasporto di amministratori	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione delle trasferte del Presidente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Segreteria del Presidente Ufficio di Gabinetto		Trasferta gestita	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Patrocini	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Segreteria del Presidente		Istruttoria per concessione di patrocinio	Utenti	Standardizzabilità elevata
Magazzino	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio di Gabinetto		Operazione di consegna di materiale	Utenti Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Gestione dei provvedimenti del Presidente, del Consiglio Provinciale e dell'Assemblea dei Sindaci	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Atti Deliberativi, Protocollo, Archivio Ufficio di Gabinetto		Provvedimento degli organi provinciali	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione della corrispondenza in entrata	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Atti Deliberativi, Protocollo, Archivio		Unità di corrispondenza processata in entrata	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Cura del contenzioso legale dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Avvocatura		Procedimento legale in lavorazione (con redazione di atti difensivi e partecipazione a udienze)	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata

Rilascio di pareri legali	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Avvocatura		Parere legale rilasciato	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata
Ricerca di opportunità di attivazione di progetti europei e a scala regionale e statale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Europa		Segnalazione di opportunità di progetto	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Rilascio di lavori statistici per il Programma Statistico Nazionale e in esecuzione dei compiti del Sistema Statistico Nazionale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Studi e Statistica	ISTAT Altri enti appartenenti al SISTAN	Lavoro di elaborazione statistica per PSN e SISTAN	Utenti	Standardizzabilità limitata
Rilascio di lavori statistici di interesse dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Studi e Statistica		Lavoro di elaborazione statistica di interesse dell'Ente	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata
Fornitura di elaborati contenenti dati ed analisi sul territorio provinciale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Studi e Statistica		Lavoro di fornitura di dati e analisi sul territorio provinciale	Utenti Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata
Monitoraggio sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione di documenti e informazioni sull'Ente nel sito istituzionale ("Amministrazione trasparente")	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Studi e Statistica		Rapporto sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione di documenti e informazioni	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata

Gestione dei dispositivi organizzativi dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Acquisizione e Sviluppo del Personale		Elaborato tecnico contenente dispositivi organizzativi dell'Ente	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Aggiornamento costante dei dispositivi organizzativi dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Acquisizione e Sviluppo del Personale		Elaborato tecnico di aggiornamento dei dispositivi organizzativi dell'Ente in essere	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Rilascio di pareri sull'applicazione della normativa sul personale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio gestione Amministrativa del Personale		Parere sull'applicazione della normativa sul personale	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Fornitura di elaborati statistici sul personale dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio gestione Amministrativa del Personale	MEF-Ragioneria Generale dello Stato	Elaborato statistico sul personale dell'Ente	Utenti Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione delle attività formative rivolte al personale dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio gestione Amministrativa del Personale		Evento di formazione del personale dell'Ente	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Cura delle procedure di retribuzione del personale e dei collaboratori dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Gestione Economica e Previdenziale del Personale		Procedura retributiva lavorata	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Cura delle procedure pensionistiche relative al personale dell'Ente	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Gestione Economica e Previdenziale del Personale	INPS-INPDAP	Procedura pensionistica in lavorazione	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata

Rilascio di autorizzazioni allo scarico di acque reflue industriali e domestiche in corpo idrico superficiale, al suolo e in strati superficiali del sottosuolo	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Disciplina Acque Ufficio Acque Reflue	Imprese interessate ARPA Comuni Gestori di servizio idrico integrato Consorzi irrigui ASL ATO SUAP	Autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali e domestiche in corpo idrico superficiale, al suolo e in strati superficiali del sottosuolo/Modifiche/Rinnovi/Revoche/Diffide/Sospensioni	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di autorizzazioni allo scarico di acque reflue urbane in corpo idrico superficiale, al suolo e in strati superficiali del sottosuolo	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Disciplina Acque Ufficio Acque Reflue	Imprese interessate ARPA Comuni Gestori di servizio idrico integrato Consorzi irrigui ASL ATO SUAP	Autorizzazione allo scarico di acque reflue urbane in corpo idrico superficiale, al suolo e in strati superficiali del sottosuolo/Modifiche/Rinnovi/Revoche/Diffide/Sospensioni	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazione provvisoria di pubblici depuratori	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Disciplina Acque Ufficio Acque Reflue	Imprese interessate ARPA Comuni Gestori di servizio idrico integrato Consorzi irrigui ASL ATO	Parere vincolante per l'autorizzazione provvisoria di pubblici depuratori	Utenti	Non completa standardizzabilità
Approvazione dei piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Disciplina Acque Ufficio Acque Reflue	Imprese interessate ARPA Comuni Gestori di servizio idrico integrato Consorzi irrigui ASL ATO	Provvedimento di approvazione di piano di prevenzione e gestione delle acque meteoriche	Utenti	Standardizzabilità elevata
Verifica delle comunicazioni di spandimento di liquami zootecnici in agricoltura	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Disciplina Acque Servizio Inquinamento Acustico	Associazioni di categoria ARPA Comune	Operazione di verifica su comunicazione di spandimento di liquami zootecnici in agricoltura	Utenti	Standardizzabilità elevata

Controllo sulle aziende zootecniche che effettuano spandimenti di liquami in agricoltura	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Disciplina Acque Servizio Inquinamento Acustico		Sopralluogo in azienda zootecnica che effettua spandimenti di liquami in agricoltura	Utenti	Standardizzabilità elevata
Approvazione dei Piani di risanamento acustico delle imprese	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Inquinamento Acustico	ARPA Comuni ASL	Approvazione di piano di risanamento acustico di impresa	Utenti	Standardizzabilità elevata
Interventi sui piani di classificazione acustica comunali	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Inquinamento Acustico	Comuni	Parere/rilievo/proposta sul piano di classificazione acustica dei Comuni	Utenti	Standardizzabilità elevata
Interventi sulla valutazione di impatto acustico	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Inquinamento Acustico		Parere su valutazione di impatto acustico	Utenti	Standardizzabilità elevata
Aggiornamento dei sistemi informativi ambientali	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio SIRA-SIRI	Regione	Operazione di aggiornamento dei dati di SIRA, SIRI e “Sistema informativo ambiente”	Utenti Funzionamento dell’Ente	Non completa standardizzabilità
Rilascio dell’Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Amministrativo, AUA, Educazione Ambientale Servizi dell’Area Ambiente interessati per materia	Comuni ARPA SUAP ASL Soggetti gestori delle pubbliche fognature Gestori dei servizi idrici Consorzi irrigui ATO Regione	AUA	Utenti	Non completa standardizzabilità
Verifiche di regolarità sulle attività di emissioni in atmosfera	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Emissioni in Atmosfera	ARPA Comuni ASL	Documento di verifica sulla regolarità delle emissioni in atmosfera	Utenti	Standardizzabilità elevata

Verifiche sui requisiti dei soggetti che effettuano emissioni in atmosfera	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Ufficio Emissioni in Atmosfera	ARPA Comuni ASL	Verifica sul mantenimento dei requisiti dei soggetti che effettuano emissioni in atmosfera	Utenti	Standardizzabilità elevata
Irrogazione di sanzioni amministrative in materia di rifiuti, scarichi idrici, tutela della natura, inquinamento acustico (legge n.689/81)	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Sevizio Giuridico e Contenzioso Ambientale	ARPA Forze dell'ordine Comuni	Sanzione amministrativa per violazione delle norme in materia di rifiuti, scarichi, tutela della natura, inquinamento acustico	Utenti	Non completa standardizzabilità
Emissione di pareri giuridici in materia di diritto ambientale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Sevizio Giuridico e Contenzioso Ambientale		Parere in materia ambientale	Utenti	Non completa standardizzabilità
Controlli sugli impianti di recupero e smaltimento dei rifiuti	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio di Vigilanza Ambientale	Autorità giudiziaria Forze dell'ordine ARPA ASL Comuni	Intervento di controllo sugli impianti di recupero e smaltimento dei rifiuti	Utenti	Standardizzabilità elevata

<p>Autorizzazione alla costruzione e all'esercizio di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili</p>	<p>Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente</p>	<p>Servizio Tutela e valorizzazione Risorse Energetiche-Impianti Termici</p>	<p>ARPA ASL Comuni Regione Soprintendenza beni archeologici e architettonici Vigili del Fuoco Enti gestori delle reti di servizio Enti Parco Agenzia delle Dogane Gestore Servizi Energetici (GSE) Enel Ministero dello Sviluppo Economico Comando Marittimo Nord Comando Militare Esercito Aeronautica militare Privati</p>	<p>Autorizzazione unica alla costruzione ed all'esercizio di impianto di produzione energia elettrica da fonti rinnovabili</p>	<p>Utenti</p>	<p>Non completa standardizzabilità</p>
<p>Autorizzazioni alla costruzione e all'esercizio di impianti per la produzione di energia da fonti convenzionali</p>	<p>Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente</p>	<p>Servizio Tutela e valorizzazione Risorse Energetiche-Impianti Termici</p>	<p>ARPA ASL Agenzia delle Dogane Gestore Servizi Energetici (GSE) Vigili del fuoco</p>	<p>Autorizzazione alla costruzione e all'esercizio di impianti per la produzione di energia da fonti convenzionali</p>	<p>Utenti</p>	<p>Standardizzabilità elevata</p>

Autorizzazioni alla costruzione ed esercizio di gasdotti ed oleodotti	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Tutela e valorizzazione Risorse Energetiche-Impianti Termici	ARPA ASL Comuni Regione Sovrintendenza beni archeologici e architettonici Vigili del Fuoco Enti gestori delle reti di servizio Enti Parco Agenzia delle Dogane Ministero dello Sviluppo Economico Comando Marittimo Nord Comando Militare Esercito Aeronautica militare Privati	Autorizzazione alla costruzione ed esercizio di gasdotti ed oleodotti	Utenti	Non completa standardizzabilità
Autorizzazione al deposito di oli minerali	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Tutela e valorizzazione Risorse Energetiche-Impianti Termici	Vigili del Fuoco Agenzia delle Dogane Comuni	Autorizzazione al deposito di oli minerali	Utenti	Standardizzabilità elevata
Gestione del Catasto impianti termici	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Tutela e valorizzazione Risorse Energetiche-Impianti Termici	Regione	Operazione di aggiornamento/modifica/elaborazione del Catasto impianti termici	Utenti	Standardizzabilità elevata
Controlli sugli impianti termici	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Tutela e valorizzazione Risorse Energetiche-Impianti Termici	ARPA Regione	Controllo su impianto termico	Utenti	Non completa standardizzabilità
Indagini in materia ambientale su delega dell'autorità giudiziaria	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio di Vigilanza Ambientale	Autorità giudiziaria	Intervento in esecuzione di indagine su delega dell'autorità giudiziaria	Utenti	Non completa standardizzabilità

Controlli su situazioni di potenziale contaminazione di siti nel territorio	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio di Vigilanza Ambientale	Comuni ARPA ASL	Intervento di controllo su situazione di potenziale contaminazione di siti	Utenti	Standardizzabilità elevata
Controlli ambientali su denunce o esposti	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio di Vigilanza Ambientale	Comuni ARPA ASL	Intervento di controllo ambientale a seguito di denunce o esposti	Utenti	Non completa standardizzabilità
Controlli su caccia e pesca	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio di Vigilanza Ambientale Nucleo di vigilanza faunistico-venatoria		Controllo sull'esercizio della caccia e della pesca	Utenti	Non completa standardizzabilità
Controlli in materia di polizia idraulica	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio di Vigilanza Ambientale		Controllo su corpi idrici	Utenti	Non completa standardizzabilità
Rilascio di autorizzazioni amministrative in materia di caccia e pesca	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca	ISPRA Regione	Autorizzazione in materia di caccia e pesca	Utenti	Non completa standardizzabilità
Risarcimento di danni provocati dalla fauna selvatica alle produzioni agricole	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca		Risarcimento di danni provocati dalla fauna selvatica alle produzioni agricole	Utenti	Standardizzabilità elevata
Sportello informatico per il pubblico in materia di istanze inerenti caccia e pesca	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca		Contatti informativi con il pubblico per informazioni su istanze caccia e pesca	Utenti	Standardizzabilità elevata
Organizzazione degli esami per l'abilitazione venatoria	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca		Sessione di esame per l'abilitazione venatoria	Utenti	Standardizzabilità elevata

Vigilanza faunistico-venatoria	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca Nucleo di vigilanza faunistico-venatoria	Associazioni di volontari che svolgono attività di vigilanza faunistico-venatoria	Intervento di vigilanza faunistico-venatoria	Utenti	Non completa standardizzabilità
Sanzioni in materia di caccia, pesca e funghi	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca Nucleo di vigilanza faunistico-venatoria	Carabinieri forestali Associazioni venatorie e ittiche	Sanzione irrogata per infrazioni in materia di caccia, pesca e funghi	Utenti	Non completa standardizzabilità
Ripopolamento ittico delle acque interne libere	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Caccia e Pesca Nucleo di vigilanza faunistico-venatoria	Associazioni di volontari che svolgono attività di vigilanza faunistico-venatoria	Intervento di ripopolamento ittico	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni all'esercizio di impianti di recupero e smaltimento di rifiuti in procedura ordinaria	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Rifiuti Servizio Emissioni in Atmosfera Servizio Acque Reflue Servizio Viabilità Servizio Pianificazione Territoriale Servizio VIA	ARPA ASL Comuni Regione Soprintendenza ai Beni architettonici Soprintendenza ai Beni archeologici Vigili del Fuoco Enti gestori delle fognature Carabinieri Forestali Enti parco	Autorizzazione unica alla costruzione e all'esercizio di impianti di recupero e smaltimento di rifiuti in procedura ordinaria	Utenti	Standardizzabilità elevata
Abilitazione all'esercizio di impianti di recupero di rifiuti in procedura semplificata	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Rifiuti	ARPA ASL Comuni	Iscrizione nel registro per l'esercizio di impianti di recupero di rifiuti in procedura semplificata	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni al trasporto transfrontaliero di rifiuti	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Rifiuti	Ente Dogana Autorità estere	Autorizzazione ad effettuare trasporti transfrontalieri di rifiuti	Utenti	Standardizzabilità elevata

Rilascio di Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA)	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio AIA Servizi dell'Ente interessati per materia	ARPA ASL Comuni Regione ATO Enti parco Carabinieri Forestali Vigili del Fuoco Ente Dogana Soprintendenze competenti	AIA	Utenti	Non completa standardizzabilità
Riesame e modifica sostanziale delle AIA già rilasciate	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio AIA Servizi dell'Ente interessati per materia	ARPA ASL Comuni Regione ATO Enti parco Carabinieri Forestali Vigili del Fuoco Ente Dogana Soprintendenze competenti	Provvedimento di riesame e modifica sostanziale di AIA	Utenti	Non completa standardizzabilità
Aggiornamento per modifica non sostanziale delle AIA già rilasciate	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio AIA Servizi dell'Ente interessati per materia	ARPA ASL Comuni Regione ATO Enti parco Carabinieri Forestali Vigili del Fuoco Ente Dogana Soprintendenze competenti	Provvedimento di aggiornamento di AIA	Utenti	Non completa standardizzabilità
Controlli sull'attuazione di misure di bonifica di siti contaminati	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Inquinamenti e Bonifiche	ARPA	Controllo sull'attuazione di misure di bonifica di siti contaminati	Utenti	Non completa standardizzabilità

Certificazioni di avvenuta bonifica di siti contaminati	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Servizio Inquinamenti e Bonifiche	ARPA Comuni	Certificazione di avvenuta bonifica di siti contaminati	Utenti	Non completa standardizzabilità
Rilascio di pareri in conferenze di servizi gestite da altri enti in materia territoriale	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Tutti i servizi	Regione Comuni SUAP	Parere in conferenza di servizi gestita da altri enti in materia territoriale	Utenti	Standardizzabilità elevata
Accesso agli atti, alle informazioni e ai documenti in materia ambientale con rilascio di copie	Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente	Tutti i servizi		Operazione di rilascio di informazioni, atti e documenti in materia ambientale	Utenti	Standardizzabilità elevata

Area
Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica

PROCESSO	AREA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVE COINVOLTE	ATTORI ESTERNI ALL'ENTE <i>Attori interni all'Ente ma esterni all'Area Finanze e Bilancio</i>	SERVIZIO CHE VIENE PRODOTTO	TIPO DI DESTINATARIO	CARATTERISTICHE DEL PROCESSO
Adozione del bilancio di previsione	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Bilanci Tutte le unità operative dell'Ente	Collegio dei revisori <i>Presidente Consiglio Provinciale Assemblea dei Sindaci</i>	Bilancio di previsione	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Adozione del Documento Unico di Programmazione (DUP)	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Bilanci Programmazione e Controllo Tutte le unità operative dell'Ente	Collegio dei revisori <i>Presidente Consiglio Provinciale Assemblea dei Sindaci</i>	DUP	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Adozione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG)	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Bilanci Ufficio Programmazione e Controllo Tutte le unità operative dell'Ente	Nucleo di Valutazione <i>Direttore Generale Presidente</i>	PEG	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità

Rendicontazione	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Bilanci	Collegio dei revisori Tesoriere Agenti contabili a denaro o materia Società partecipate <i>Presidente Consiglio Provinciale</i>	Rendiconto	Funzionamento dell'Ente Utenti	Non completa standardizzabilità
Gestione delle spese	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Spese Tutte le unità operative dell'Ente	Affidatari di lavori e servizi Beneficiari di trasferimenti	Impegno di bilancio	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Effettuazione dei pagamenti	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Spese Servizio Economato Tutte le unità operative dell'Ente	Fornitori Appaltatori Servizio di tesoreria Collegio dei revisori	Pagamento di servizi e lavori/Trasferimento	Funzionamento dell'Ente Utenti	Standardizzabilità elevata
Gestione degli accertamenti	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Entrate e Riscossioni Tutte le unità operative dell'Ente	Contribuenti Utilizzatori di servizi concessione Stato Regione Comuni	Accertamento	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione delle entrate	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Entrate e Riscossioni	Servizio di tesoreria Soggetti debitori	Riscossione	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Economato	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Economato e Cassa Economale	Fornitori <i>Dipendenti dell'Ente</i>	Fornitura di beni, servizi e utenze	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità

Inventario	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Patrimonio Ufficio Inventario	Direttori amministrativi degli istituti scolastici <i>Dirigenti dell'Ente Tutti i servizi dell'Ente</i>	Operazione di aggiornamento dell'inventario	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Gestione dei sinistri	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Ufficio Assicurazioni Servizio Legale Servizio Viabilità Tutte le unità operative dell'Ente	Soggetti che presentano richiesta di risarcimento danni Compagnie di assicurazione Legali incaricati Giudice di Pace Tribunale	Operazione di risarcimento di terzi (in caso di responsabilità dell'Ente)	Funzionamento dell'Ente Utenti	Non completa standardizzabilità
Razionalizzazione del patrimonio immobiliare e mobiliare e delle partecipazioni	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Patrimonio Servizio Bilancio e Partecipate	Società partecipate dall'Ente Terzi acquirenti Locatari Comodatari Istituti scolastici	Operazione di valorizzazione e razionalizzazione del patrimonio/razionalizzazione partecipate	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata
Controllo di gestione	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Ufficio Programmazione e Controllo	Nucleo di valutazione Collegio dei Revisori <i>Servizi dell'Ente Dirigenti dell'Ente Direttore Generale Segretario Generale</i>	Rapporto di controllo di gestione secondo regolamento	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Produzione di elaborati per la programmazione strategica e operativa	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Ufficio Programmazione e Controllo Servizio Bilanci	<i>Presidente Amministratori Dirigenti dell'Ente Direttore Generale Segretario Generale</i>	Elaborato/schema di documento di programmazione strategica e operativa	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata

Assistenza hardware e software	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Informatico	Fornitori di hardware Fornitori di software	Intervento di assistenza hardware/software	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità limitata
--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------	-----------------------------

PROCESSO	AREA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVE COINVOLTE	ATTORI ESTERNI COINVOLTI	SERVIZIO CHE VIENE PRODOTTO	TIPO DI DESTINATARIO	CARATTERISTICHE DEL PROCESSO
-----------------	----------------------------	---------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

Aggiornamento costante del Piano di dimensionamento scolastico	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Istruzione, Pari Opportunità, Antidiscriminazione	Ufficio Scolastico Territoriale Istituti scolastici Comuni	Aggiornamento del Piano di dimensionamento scolastico	Utenti	Standardizzabilità elevata
Erogazione di fondi per il diritto allo studio	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Istruzione, Pari Opportunità, Antidiscriminazione	Istituti scolastici Comuni	Operazione di erogazione di fondi per il diritto allo studio	Utenti	Standardizzabilità elevata
Erogazione di fondi per il trasporto scolastico di studenti disabili	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Istruzione, Pari Opportunità, Antidiscriminazione	Ufficio Scolastico Territoriale Istituti scolastici Comuni ASL	Operazione di erogazione di fondi per il trasporto scolastico di studenti disabili	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni all'uso di palestre esterne da parte di istituti scolastici	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Istruzione, Pari Opportunità, Antidiscriminazione	Istituti scolastici Soggetti proprietari di palestre esterne	Autorizzazione all'uso di palestre esterne da parte di istituti scolastici	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni all'uso di palestre di edifici scolastici provinciali da parte di società sportive	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Istruzione, Pari Opportunità, Antidiscriminazione	Istituti scolastici	Autorizzazione all'uso di palestre di edifici scolastici provinciali da parte di società sportive	Utenti	Standardizzabilità elevata

Sportello antidiscriminazione (Nodo provinciale)	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Istruzione, Pari Opportunità, Antidiscriminazione		Segnalazione accolta di atto discriminatorio	Utenti	Standardizzabilità elevata
Controlli sulle attività di agenzia di viaggio e turismo	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Turismo		Controllo sull'esercizio di attività di agenzia di viaggio e turismo	Utenti	Standardizzabilità elevata
Controlli sui requisiti di direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Turismo		Controllo sui requisiti di direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo	Utenti	Standardizzabilità elevata
Verifiche sui requisiti per l'esercizio delle professioni turistiche	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Turismo		Rilascio del tesserino per le professioni turistiche	Utenti	Standardizzabilità elevata
Riconoscimento dei Comuni di interesse turistico	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Turismo		Attestazione dei requisiti di "Comune turistico"	Utenti	Standardizzabilità elevata
Sostegno a soggetti del territorio per attività turistiche	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Turismo		Intervento di sostegno a soggetti del territorio per attività turistiche	Utenti	Standardizzabilità elevata
Manutenzione degli edifici scolastici	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi	Istituti scolastici	Intervento di manutenzione degli edifici scolastici	Utenti	Standardizzabilità elevata
Pronto intervento negli edifici scolastici	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi	Istituti scolastici	Lavoro di pronto intervento negli edifici scolastici	Utenti	Non completa standardizzabilità

Manutenzione straordinaria degli edifici scolastici	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi	Enti preposti al rilascio delle autorizzazioni competenti Ditte partecipanti alle gare Ditte affidatarie Progettisti e professionisti Istituti scolastici Vigili del Fuoco Soprintendenza ai Beni Architettonici SPRESAL	Intervento di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici	Utenti	Non completa standardizzabilità
Rilascio di licenze per l'uso di automezzi per autotrasporto in conto proprio	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Pianificazione Trasporti	Motorizzazione Civile	Licenza per l'uso di automezzi per autotrasporto in conto proprio	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di autorizzazioni alla gestione di officine per la revisione di veicoli a motore	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Pianificazione Trasporti	Motorizzazione Civile	Autorizzazione alla gestione di officine per la revisione di veicoli a motore	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di autorizzazioni alla gestione e all'inserimento di personale riferite ad agenzie di consulenza su mezzi di trasporto	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Pianificazione Trasporti		Autorizzazione alla gestione e all'inserimento di personale riferita ad agenzie di consulenza su mezzi di trasporto	Utenti	Standardizzabilità elevata
Manutenzione degli edifici provinciali utilizzati dall'Ente	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi		Intervento di manutenzione in edificio provinciale utilizzato dall'Ente	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Pronto intervento negli edifici provinciali utilizzati dall'Ente	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi		Lavoro di pronto intervento in edificio provinciale utilizzato dall'Ente	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità

Interventi di somma urgenza negli edifici provinciali utilizzati dall'Ente	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi		Intervento di somma urgenza in edificio provinciale utilizzato dall'Ente	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Manutenzione degli edifici provinciali utilizzati da altri soggetti	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi	Soggetti utilizzatori dell'immobile	Intervento di manutenzione in edificio provinciale utilizzato da altri soggetti	Utenti	Standardizzabilità elevata
Pronto intervento negli edifici provinciali utilizzati da altri soggetti	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi	Soggetti utilizzatori dell'immobile	Lavoro di pronto intervento in edificio provinciale utilizzato da altri soggetti	Utenti	Non completa standardizzabilità
Interventi di somma urgenza negli edifici provinciali utilizzati da altri soggetti	Area Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica	Servizio Edilizia Scolastica e Non Scolastica Servizio Atti Amministrativi		Intervento di somma urgenza in edificio provinciale utilizzato da altri soggetti	Utenti	Non completa standardizzabilità

Area
Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio

PROCESSO	AREA DI RIFERIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVE COINVOLTE	ATTORI ESTERNI COINVOLTI	SERVIZIO CHE VIENE PRODOTTO	TIPO DI DESTINATARIO	CARATTERISTICHE DEL PROCESSO
Manutenzione ordinaria su strada provinciale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità	Comuni	Intervento di manutenzione ordinaria su strada provinciale	Utenti	Standardizzabilità elevata
Manutenzione straordinaria su strada provinciale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità	Comuni Gestori dei servizi pubblici	Intervento di manutenzione straordinaria su strada provinciale	Utenti	Non completa standardizzabilità
Costruzione di nuovi tratti stradali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità	Regione Comuni Gestori dei servizi pubblici Autorità idraulica	Intervento di costruzione di nuovo tratto stradale	Utenti	Non completa standardizzabilità
Costruzione di opere connesse a tratti stradali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità	Regione Comuni Gestori dei servizi pubblici Autorità idraulica	Intervento di costruzione di opera connessa a tratto stradale	Utenti	Non completa standardizzabilità
Manutenzione straordinaria di opere connesse a strade provinciali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità	Gestori dei servizi pubblici	Intervento di manutenzione straordinaria di opera connessa a strada provinciale	Utenti	Non completa standardizzabilità
Intervento di urgenza per la sicurezza sulle strade provinciali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità		Intervento di urgenza per la sicurezza sulle strade provinciali	Utenti	Standardizzabilità limitata

Sgombero neve ed eliminazione del ghiaccio dalle strade provinciali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità Servizio Amministrativo per la Viabilità	Comuni Prefettura Commissione Valanghe ARPA Forze dell'ordine Vigili del Fuoco	Intervento di sgombero neve ed eliminazione ghiaccio	Utenti	Non completa standardizzabilità
Cura del sistema informativo stradale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità		Costante aggiornamento dei dati informativi stradali	Utenti Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Sorveglianza sulla rete stradale provinciale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Comuni	Intervento di sorveglianza sulla rete stradale provinciale	Utenti	Standardizzabilità elevata
Irrogazione di sanzioni per mancato rispetto dei limiti di velocità	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Polizia Stradale Provinciale	Prefettura Giudice di Pace	Sanzione irrogata per mancato rispetto dei limiti di velocità	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazione all'installazione di spazi pubblicitari a lato delle strade provinciali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Polizia Stradale Provinciale	Comuni	Autorizzazione all'installazione di spazi pubblicitari a lato delle strade provinciali	Utenti	Standardizzabilità elevata
Concessioni per l'occupazione di spazi ed aree pubblici	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Concessione per l'occupazione di spazi ed aree pubblici	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rinnovi di concessioni per l'occupazione di spazi ed aree pubblici	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Rinnovo di concessione per l'occupazione di spazi ed aree pubblici	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni di lavori in fascia di rispetto stradale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Autorizzazione di lavori in fascia di rispetto stradale	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rinnovi di autorizzazione di lavori in fascia di rispetto stradale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Rinnovo di autorizzazione di lavori in fascia di rispetto stradale	Utenti	Standardizzabilità elevata

Autorizzazioni all'occupazione temporanea di spazi ed aree pubblici	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Autorizzazione all'occupazione temporanea di spazi ed aree pubblici	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di nulla-osta ai Comuni per l'occupazione temporanea di spazi ed aree pubblici all'interno del centro abitato	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Nulla-osta rilasciato a un Comune per l'occupazione temporanea di spazi ed aree pubblici all'interno del centro abitato	Utenti	Standardizzabilità elevata
Limitazione temporanea del transito veicolare o temporanea interruzione del transito	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Prefettura Questura Polizia stradale Carabinieri Guardia di finanza Comuni ATAP Vigili del Fuoco ASL ACI Altre Province	Ordinanza per limitazione temporanea del transito veicolare o temporanea interruzione del transito	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di nulla-osta ai Comuni per la limitazione o l'interruzione del traffico veicolare all'interno del centro abitato	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Nulla-osta rilasciato a un Comune per la limitazione o l'interruzione del traffico veicolare all'interno del centro abitato	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni per trasporti eccezionali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni Altre Province	Autorizzazione per trasporti eccezionali	Utenti	Standardizzabilità elevata
Proroghe e rinnovi di autorizzazioni per trasporti eccezionali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni Altre Province	Proroga e rinnovo di autorizzazione per trasporti eccezionali	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni al transito di macchine operatrici e mezzi d'opera	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti	Autorizzazione al transito di macchine operatrici e mezzi d'opera	Utenti	Standardizzabilità elevata

Autorizzazioni al transito di macchine agricole eccezionali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti	Autorizzazione al transito di macchine agricole eccezionali	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rinnovi di autorizzazioni al transito di macchine agricole eccezionali	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti	Rinnovo di autorizzazione al transito di macchine agricole eccezionali	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni al transito di competizioni sportive su strada con veicoli a motore	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni Ministero delle Infrastrutture Prefettura Questura Polizia stradale Carabinieri Guardia di Finanza Altre Province ACI ATAP Vigili del Fuoco ASL	Autorizzazione al transito di competizioni sportive su strada con veicoli a motore	Utenti	Standardizzabilità elevata
Autorizzazioni al transito di competizioni sportive su strada con veicoli non a motore	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Prefettura Questura Polizia stradale Carabinieri Guardia di finanza Comuni ATAP Vigili del Fuoco ASL ACI Altre Province	Autorizzazione al transito di competizioni sportive su strada con veicoli non a motore	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di nulla-osta ai Comuni per competizioni sportive in un solo Comune e per raduni di veicoli a motore e non a motore	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Viabilità	Soggetti richiedenti Comuni	Nulla-osta rilasciato a un Comune per competizioni sportive in un solo Comune e per raduni di veicoli a motore e non a motore	Utenti	Standardizzabilità elevata

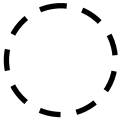
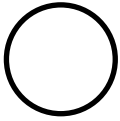




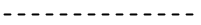

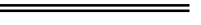
Aggiornamento del Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Pianificazione Territoriale Servizio SITA	Regione Comuni Associazioni di categoria	Elaborato di aggiornamento del PTCP	Utenti	Non completa standardizzabilità
Rilascio di pareri di compatibilità con il PTCP di piani, programmi e interventi	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Pianificazione Territoriale Servizio SITA	Comuni	Parere di compatibilità con il PTCP	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di pareri sugli strumenti urbanistici dei Comuni	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Pianificazione Territoriale Servizio SITA	Comuni	Parere sugli strumenti urbanistici dei Comuni	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di pareri sugli strumenti urbanistici a livello sovraordinato	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Pianificazione Territoriale Servizio SITA	Regione	Parere sugli strumenti urbanistici a livello sovraordinato	Utenti	Non completa standardizzabilità
Rilascio di pareri di Valutazione Ambientale Strategica (VAS)	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio VAS Organo Tecnico VIA-VAS	ARPA Comuni	Parere di VAS	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di elaborazioni cartografiche sul territorio provinciale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Pianificazione Territoriale Servizio SITA		Elaborazione cartografica rilasciata	Utenti Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Espressione del giudizio di compatibilità ambientale nei procedimenti di Valutazione di Impatto Ambientale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio VIA Organo Tecnico VIA-VAS	ARPA Comuni Regione ATO Enti parco Forestale Ente dogana Sovrintendenza ai Beni architettonici	Giudizio di compatibilità ambientale	Utenti	Non completa standardizzabilità

Fase di verifica di compatibilità ambientale nei procedimenti di VIA	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio VIA Organo Tecnico VIA-VAS	ARPA Comuni Regione ATO Enti parco Forestale Ente dogana Sovrintendenza ai Beni architettonici	Parere di verifica di compatibilità ambientale	Utenti	Non completa standardizzabilità
Servizio di Stazione Unica Appaltante	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio SUA	Comuni	Procedimento di appalto istruito	Utenti	Standardizzabilità elevata
Procedimenti di appalto e contratto dell'Ente	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Contratti		Procedimento di appalto e contratto istruito	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Rilascio di concessioni di derivazione di acqua pubblica	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Risorse Idriche	ARPA Regione Autorità di bacino Comando militare Enti parco ASL Comuni	Concessione di derivazione di acqua pubblica rilasciata	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di licenze per l'attingimento di acqua superficiale	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Risorse Idriche	Regione Consorzi irrigui	Licenza per l'attingimento di acqua superficiale rilasciata	Utenti	Standardizzabilità elevata
Riconoscimento d'uso e rilascio di concessioni preferenziali di utilizzo delle acque pubbliche	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Risorse Idriche	Autorità di bacino Prefettura Regione	Concessione preferenziale rilasciata di utilizzo delle acque pubbliche e riconoscimento d'uso	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rinnovo di concessione di derivazione di acqua pubblica già rilasciata	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Risorse Idriche	ARPA Regione Autorità di bacino Comando militare Enti parco ASL Comuni	Rinnovo di concessione di derivazione di acqua pubblica già rilasciata	Utenti	Standardizzabilità elevata

Irrogazione di sanzioni amministrative in materia di risorse idriche	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Risorse idriche Servizio Vigilanza Ambientale		Sanzione amministrativa per violazione della normativa in materia di risorse idriche	Utenti	Standardizzabilità elevata
Rilascio di autorizzazione all'esercizio dell'attività estrattiva	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Cave	SUAP	Autorizzazione all'esercizio dell'attività estrattiva rilasciata	Utenti	Standardizzabilità elevata
Valutazione dei rischi per la sicurezza nei luoghi di lavoro	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Prevenzione e Protezione		Documento di valutazione dei rischi	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Aggiornamento della valutazione dei rischi per la sicurezza nei luoghi di lavoro	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Prevenzione e Protezione		Operazione di aggiornamento del documento di valutazione dei rischi	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata
Attuazione di interventi necessari alla sicurezza nei luoghi di lavoro	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Prevenzione e Protezione		Intervento necessario alla sicurezza nei luoghi di lavoro	Funzionamento dell'Ente	Non completa standardizzabilità
Formazione sulla prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro	Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio	Servizio Prevenzione e Protezione		Evento di formazione sulla prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro	Funzionamento dell'Ente	Standardizzabilità elevata

DEFINIZIONE E DESCRIZIONE DI UN PROCESSO PER AREA

LEGENDA

	Elemento che dà inizio al processo
	Servizio che viene prodotto al termine del processo
	Fase del processo
	Passaggio da una fase all'altra
	Simbolo che segnala un'alternativa di percorso
	Indicazione dei soggetti interni all'Ente che intervengono nel processo
	Collegamento tra soggetti interni e fase in cui si verifica l'intervento
	Indicazione dei soggetti esterni all'Ente che intervengono nel processo
	Collegamento tra soggetti esterni e fase in cui si verifica l'intervento

Il responsabile del processo, il dirigente di Area (nei casi in cui questo non venga indicato come responsabile del processo) e la prima delle unità operative indicate alla voce "Unità operative di riferimento" si intendono sempre presenti in tutte le fasi del processo.

La notazione ***c norm*** significa ***caso normale***.

La notazione ***c compl*** significa ***caso complesso***.

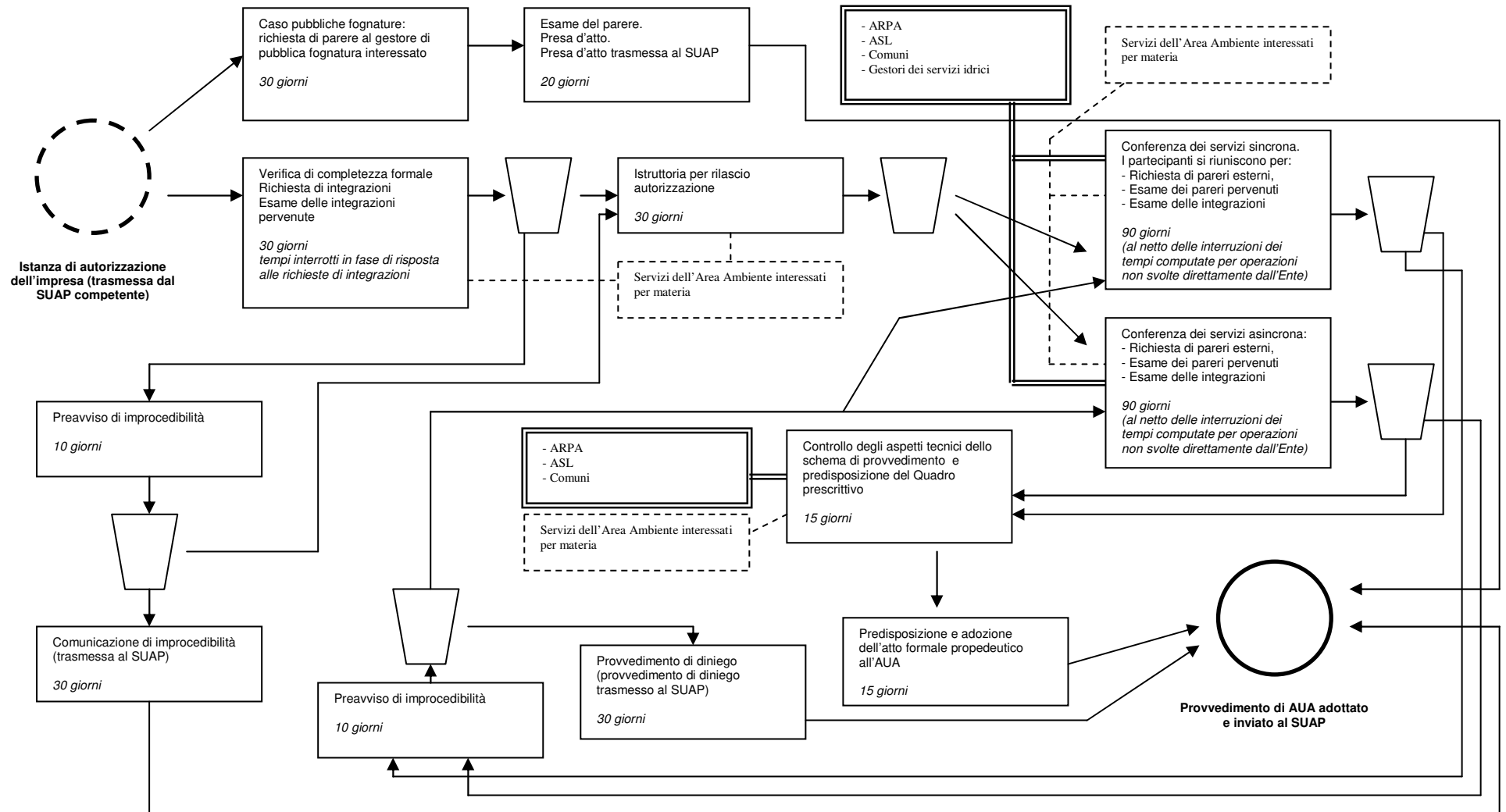
Processo
AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE (AUA)

Area:
Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente

Unità operative di riferimento:
Servizio AUA

Responsabile:
Piero Gaetano Vantaggiato

DEFINIZIONE



Avvertenza: la sommatoria dei tempi massimi di ciascuna fase del processo non coincide con i tempi massimi di procedimento.

Destinatari del servizio:

- Imprese
- Cittadini
- Territorio



Criticità rilevate:

La normativa indica nei SUAP i soggetti preposti al ricevimento dell'istanza di AUA e al suo IMMEDIATO inoltro telematico non solo alla Provincia ma a tutti i soggetti coinvolti nel procedimento. L'organizzazione dei singoli SUAP spesso causa ritardi nell'invio a tutti i destinatari dell'istanza e, a cascata, della richiesta/inoltro delle integrazioni, del rilascio dell'AUA.

Ulteriori ritardi nel processo provinciale sono imputabili ai tempi per l'acquisizione dei pareri redatti dagli Enti esterni che risultano indispensabili per la predisposizione dei quadri tecnici e delle prescrizioni.

Opportunità di miglioramento:

Arrivare a definire indicazioni più precise sulla gestione dei passaggi del processo. Utilizzare metodi (anche con l'aiuto di opportuni programmi informatici) per tenere meglio sotto controllo i tempi delle varie fasi.

Processo
AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE (AIA)*

Area:
Area Segreteria e Affari Generali, Personale e Organizzazione, Ambiente

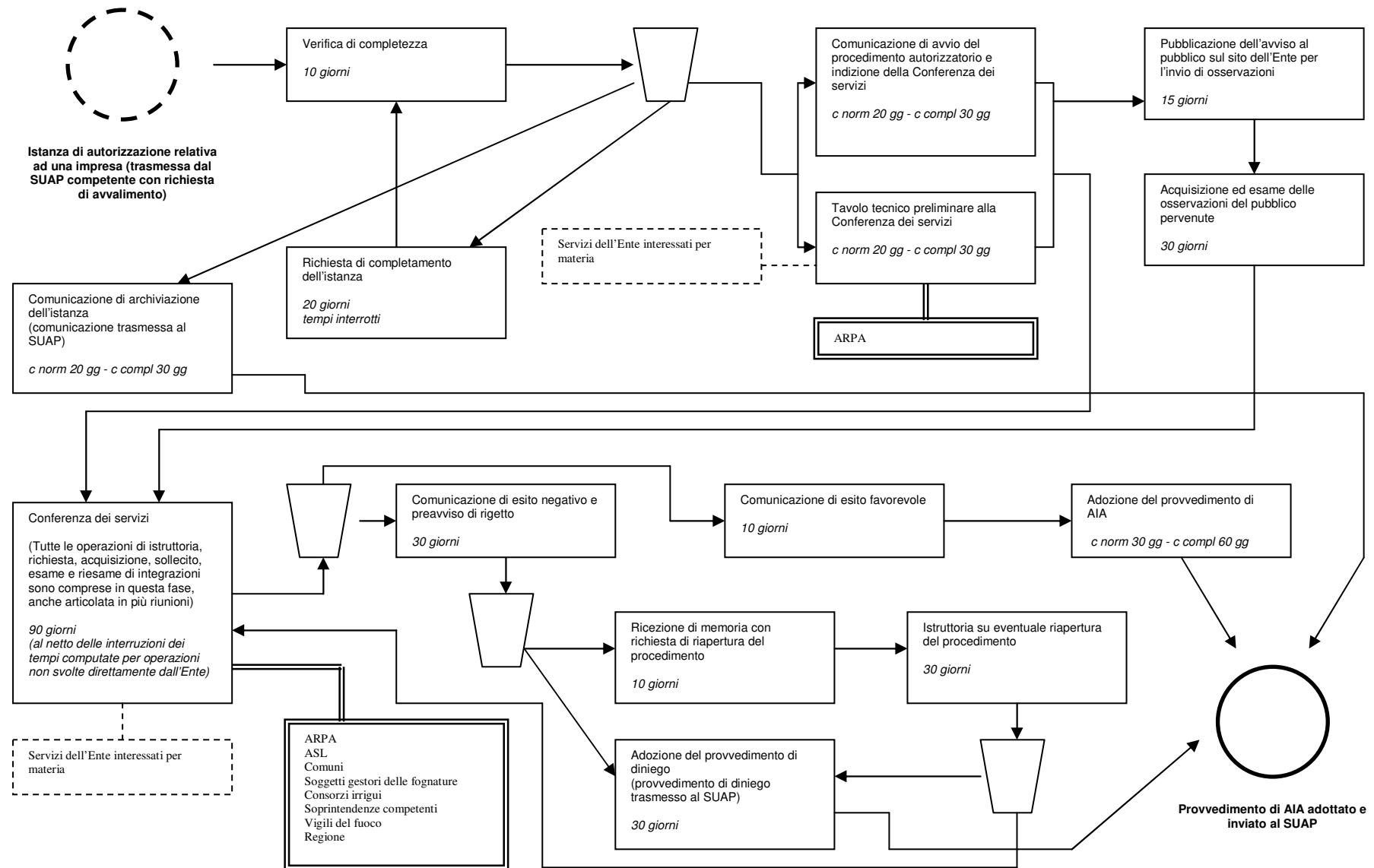
Unità operative di riferimento:
Servizio AIA

Responsabile:
Piero Gaetano Vantaggiato

* Questa definizione riguarda:

- il rilascio
 - il riesame
 - la modifica sostanziale
- di Autorizzazioni integrate ambientali, ad eccezione
- dei processi connessi a procedimenti coordinati con la Valutazione di impatto ambientale (VIA)
 - dei processi connessi a procedimenti ex art. 208 del D.Lgs. n.152/2006 (impianti di recupero o smaltimento di rifiuti)
 - dei processi connessi a procedimenti riferiti ad autorizzazioni uniche previste dal D. Lgs. n. 387/2003 (impianti di produzione di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili)

DEFINIZIONE



Avvertenza: la sommatoria dei tempi massimi di ciascuna fase del processo non coincide con i tempi massimi di procedimento.

Destinatari del servizio:

- Imprese
- Cittadini
- Territorio



Criticità rilevate:

L'intervento nel processo da parte di altre strutture dell'Ente e di soggetti esterni, che talvolta agiscono secondo priorità diverse da quelle dell'unità organizzativa che governa il processo stesso (il Servizio AIA), comporta il rischio del mancato rispetto dei tempi procedurali. Si rileva una difficoltà nel rispettare le scadenze in assenza di un apposito software per la gestione di questo tipo di processo.

Opportunità di miglioramento:

Poter usare software specialistici dedicati alla gestione di questo tipo di processo.
Potersi avvalere di consulenze esterne per le attività di istruttoria.

Processo

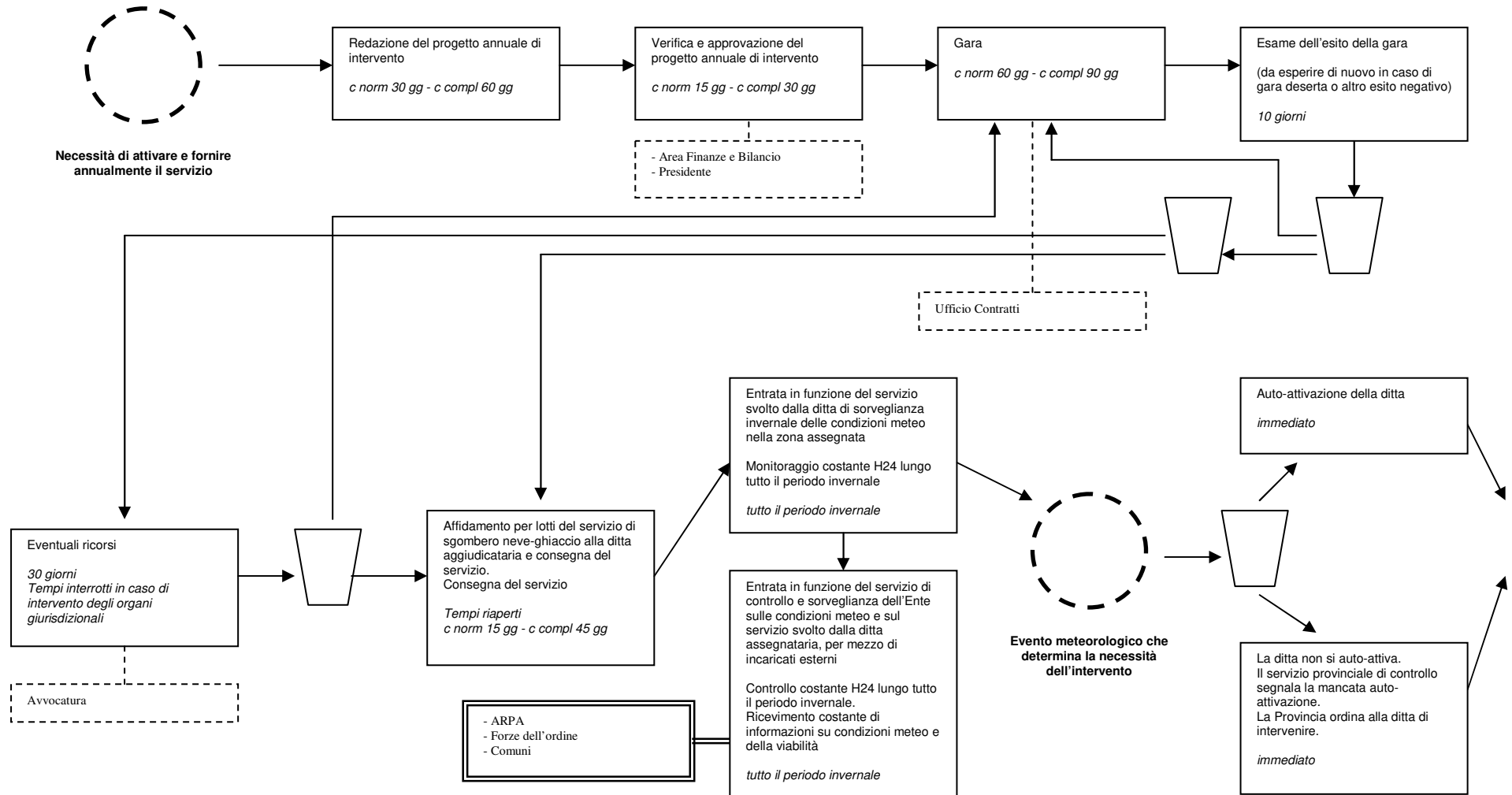
SGOMBERO NEVE ED ELIMINAZIONE DEL GHIACCIO DALLE STRADE PROVINCIALI

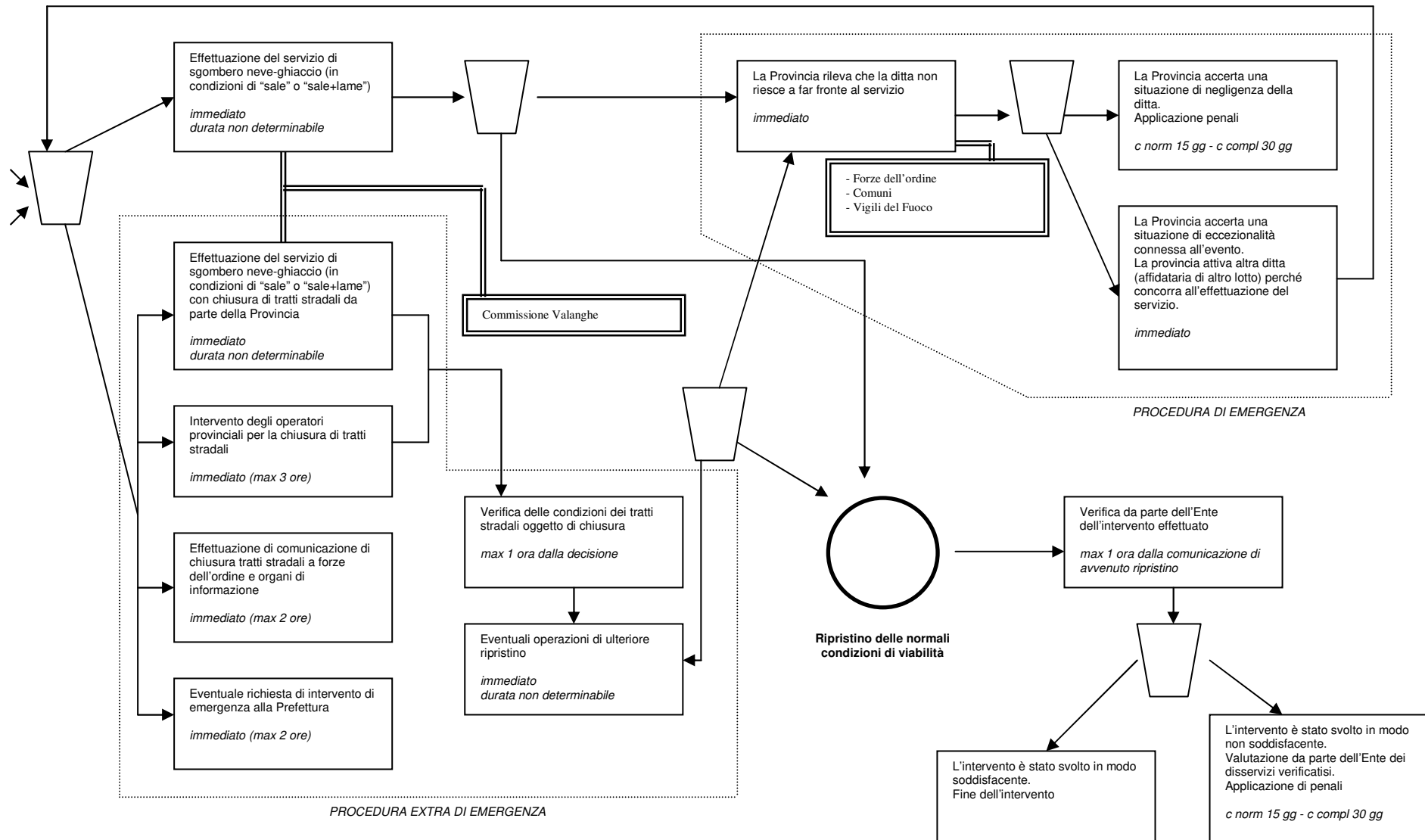
Area:
Area Lavori Pubblici-Viabilità, Territorio

Unità operative di riferimento:
Servizio Viabilità

Responsabile:
Caterina Silva

DEFINIZIONE





Destinatari del servizio:

- Cittadini utilizzatori delle strade provinciali
- Territorio



Criticità rilevate:

Risorse finanziarie inadeguate alla prestazione del servizio.

Nell'eventualità che le gare di appalto del servizio, organizzate per lotti, vadano deserte esiste il rischio di non poter appaltare tutti i lotti riferiti a porzioni del territorio provinciale, fatto che causa difficoltà nell'organizzazione dell'attività.

L'operatività vede un'elevata dipendenza dalle previsioni meteo e nel caso di previsioni imprecise è difficile attivare il servizio in modo ottimale.

Opportunità di miglioramento:

Miglioramento della dotazione di strumenti per il monitoraggio delle condizioni climatiche, con una più diffusa distribuzione sul territorio.

Effettuare attività di formazione rivolte a soggetti esterni all'Ente, come amministratori locali e operatori delle ditte affidatarie del servizio.

Prevedere modalità ed eventi di sensibilizzazione dei cittadini in merito al corretto uso delle strade provinciali in caso di nevicata e formazione di ghiaccio, fornendo loro le opportune informazioni sul comportamento da tenere in tali eventi.

Processo

MANUTENZIONE STRAORDINARIA DEGLI EDIFICI SCOLASTICI

Area:

Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica

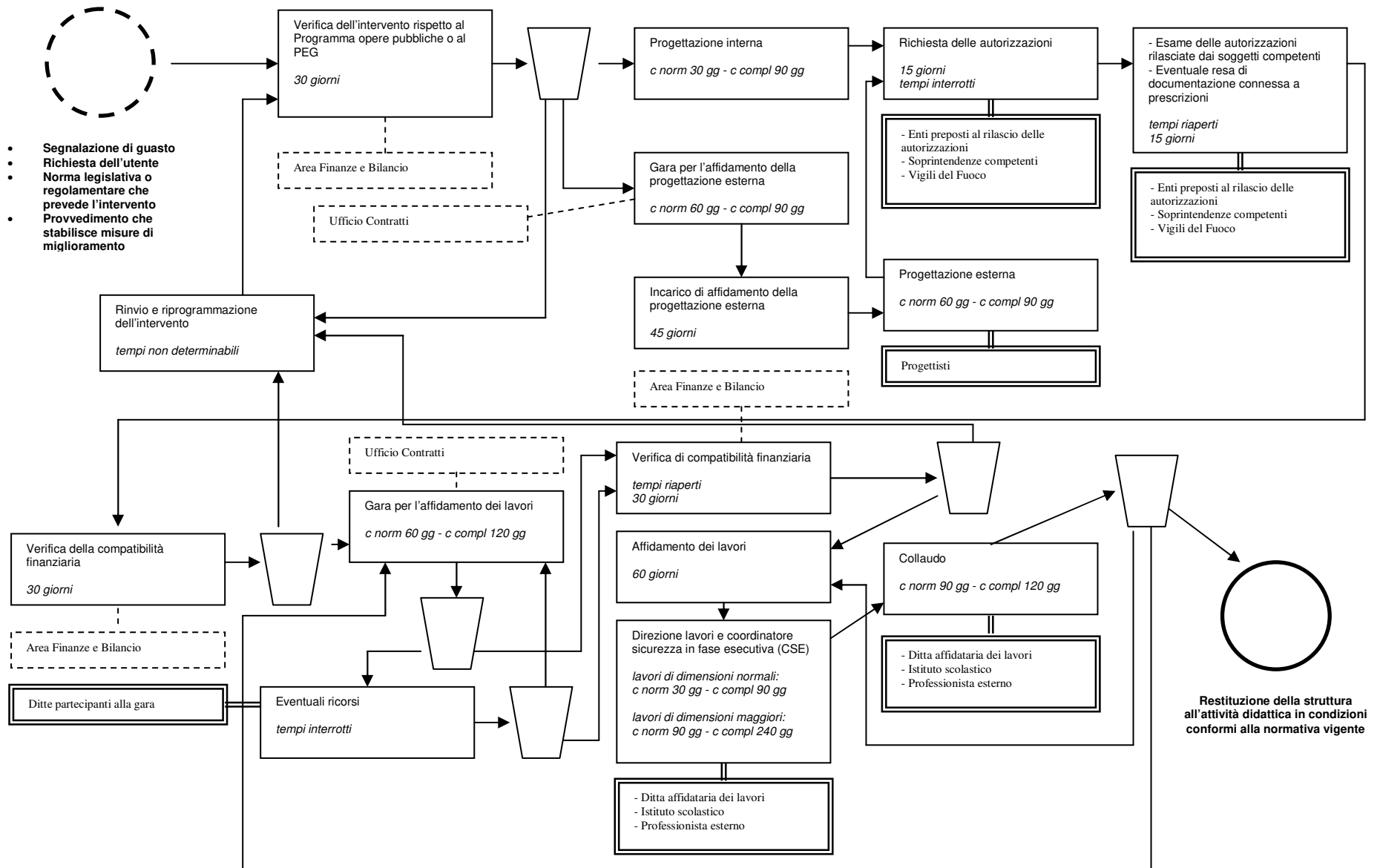
Unità operative di riferimento:

Servizio Edilizia Scolastica e non Scolastica

Responsabile:

Caterina Silva

DEFINIZIONE



Destinatari del servizio:

- Istituti scolastici secondari di II grado
- Famiglie degli alunni frequentanti
- Alunni frequentanti



Criticità rilevate:

Elevato grado di incertezza sulle risorse utilizzabili, fatto che può comportare modifiche dei progetti, anche ripetute, ed allungamento di tempi. Si riscontra la presenza di procedure informatiche ripetitive per la comunicazione degli stessi dati (sugli interventi effettuati) a destinatari diversi: dovrebbe esserci la possibilità di comunicare i dati una volta sola ad un unico data base che soddisfi le necessità informative di più soggetti richiedenti. Il caricamento delle stesse informazioni su più data base provoca rallentamenti nel lavoro. Il fatto di dover dipendere da altri enti o soggetti istituzionali comporta spesso rallentamenti nel processo.

Opportunità di miglioramento:

Poter incrociare in modo più stretto la programmazione della manutenzione straordinaria degli edifici scolastici (svolta dalla Provincia) con la programmazione generale degli istituti scolastici.

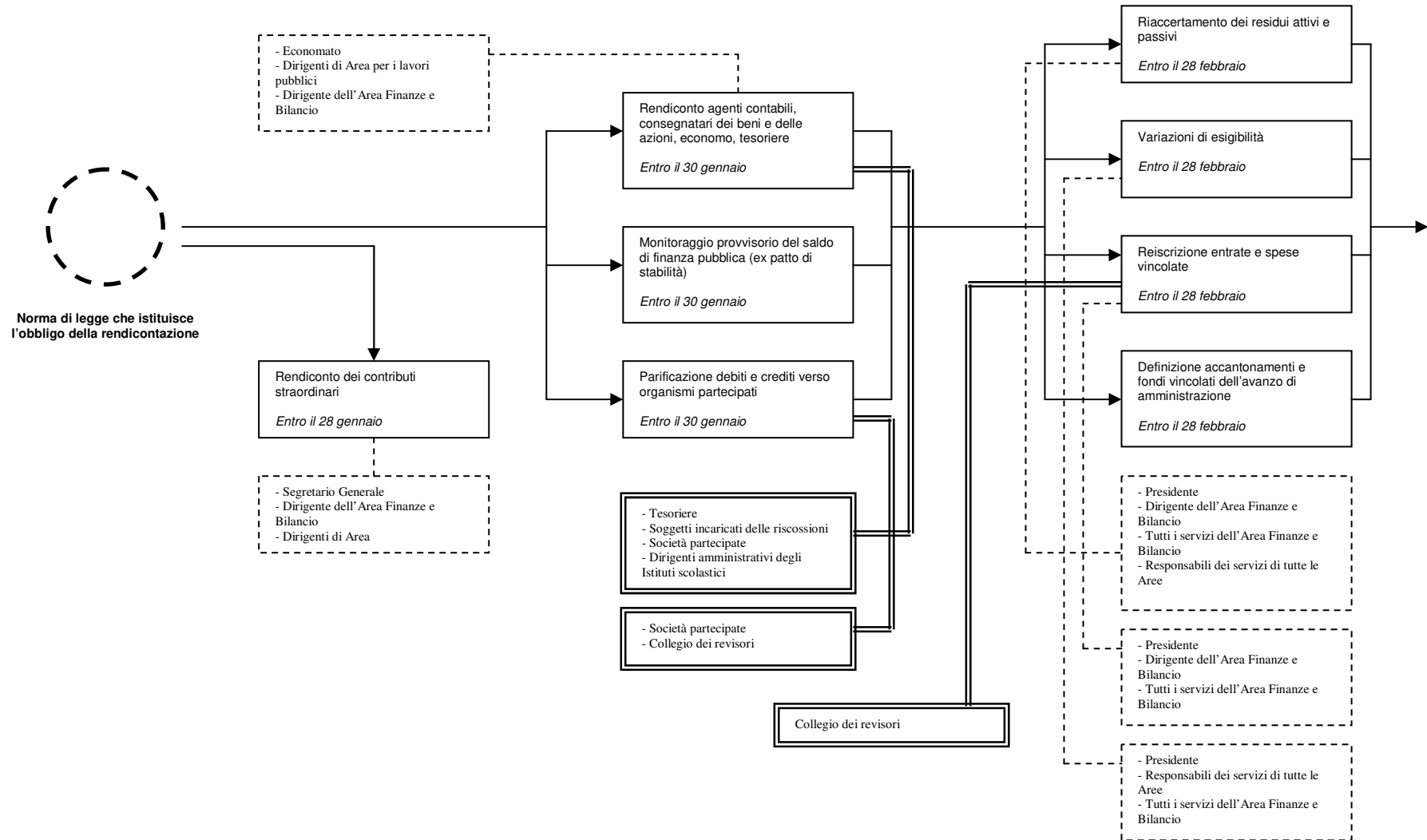
Processo
RENDICONTAZIONE

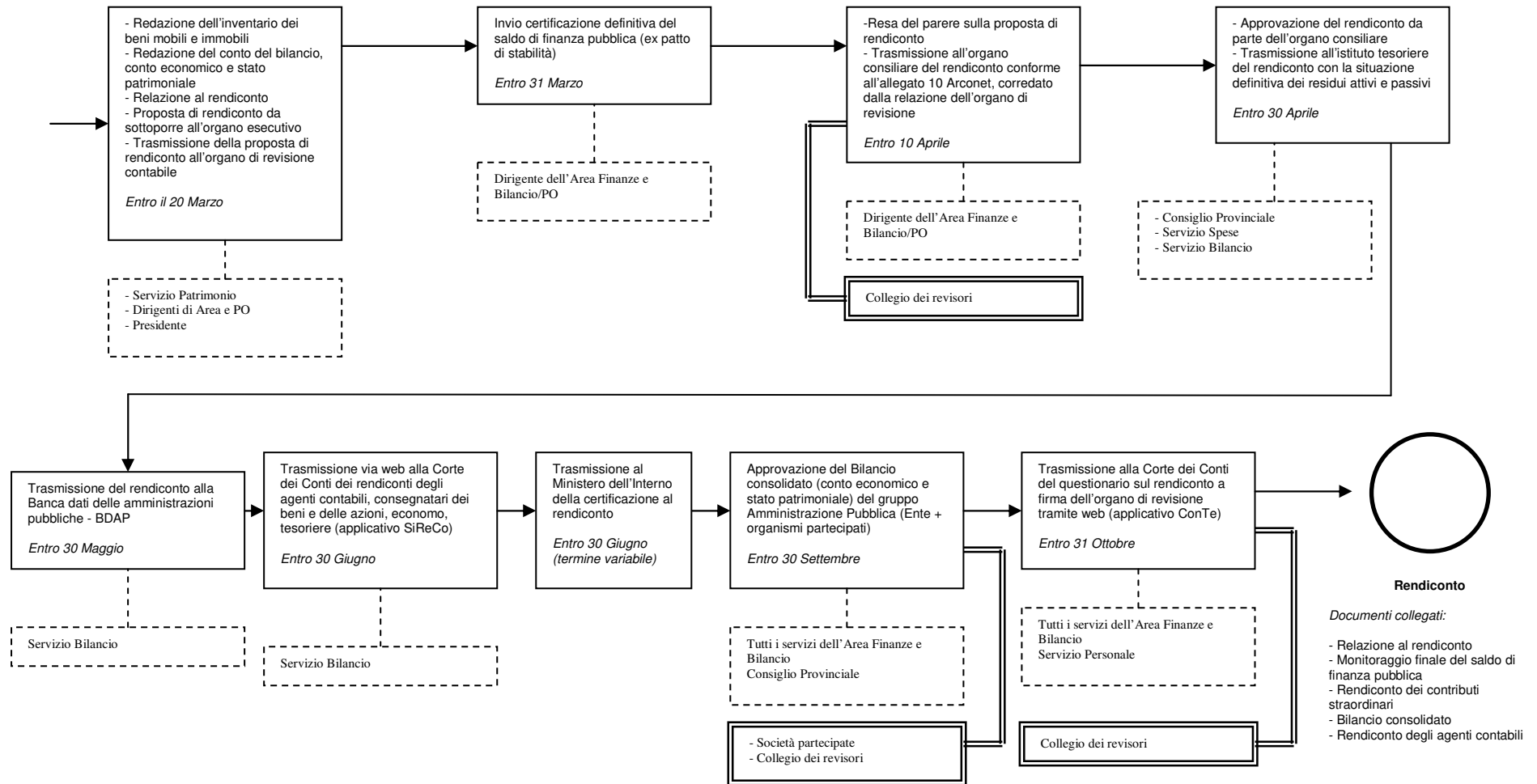
Area:
Finanze e Bilancio, Socio-economico, Edilizia Scolastica e Non Scolastica

Unità operative di riferimento:
Servizio Bilanci

Responsabile:
Gianna Maffei

DEFINIZIONE





Destinatari del servizio:

- Funzionamento dell'Ente
- Organi di governo
- Cittadini



Criticità rilevate:

Le scadenze delle varie fasi negli ultimi anni sono state affrontate in ritardo da parte di tutte le Aree e dedicando tempo insufficiente a tutte le fasi.

Opportunità di miglioramento:

Attribuire maggiore priorità, nel contesto dell'organizzazione generale, al lavoro da svolgere per le diverse fasi del processo e riservare una più adeguata quantità di tempo-lavoro alle fasi stesse. La standardizzazione del processo trasversale deve consentire di rispettare le scadenze con maggiore competenza e responsabilità da parte di tutte le Aree e Servizi.