

MAPPATURA PROCESSI

SETTORE	UFFICIO	MACROPROCESSO	PROCESSO	SOTTOPROCESSO	
	STAFF	Governance	Supporto organizzativo AD/Direttore Generale	INTERO PROCESSO	
			Supporto redazione documentale AD/Direttore Generale		
			Coordinamento attività Area di Staff		
		Comunicazione	Gestione dei flussi di comunicazione del CDA verso l'esterno	INTERO PROCESSO	
			Gestione dei flussi di comunicazione del CDA verso l'interno	INTERO PROCESSO	
		Governance	Adempimenti documentali periodici vs Comune di Reggio Calabria	INTERO PROCESSO	
	SEGRETERIA GENERALE	Comunicazione	gestione dei flussi di comunicazione del CDA verso l'esterno	INTERO PROCESSO	
		Comunicazione	gestione dei flussi di comunicazione del CDA verso l'interno	INTERO PROCESSO	
		Governance		INTERO PROCESSO	
		Governance	Gestione protocollo generale e gestione archivio CDA	INTERO PROCESSO	
		Governance	Supporto alla verbalizzazione relativa alle sedute di CDA	INTERO PROCESSO	
		Governance	Supporto attività connesse ai controlli del revisore dei conti e del sindaco unico	INTERO PROCESSO	
		Governance	supporto segreteria Amministratore Delegato	INTERO PROCESSO	
	BILANCIO, CONTABILITA' E PATRIMONIO	Contabilità clienti		Fatturazione attiva e incasso	Fatturazione al Comune di Reggio Calabria
					Fatturazione a Terzi
				Ricevute corrispettivi rilascio copie es: (accesso agli atti)	
			Contabilizzazione ciclo attivo	Contabilizzazione fatture e corrispettivi	
				Solleciti	
				Incassi da Comune di Reggio Calabria	
				Incassi da altri Enti	
		Riscossione	Verifiche incassi contribuenti/utenti	Verifiche ordinario	
				Verifiche sollecitato/coattivo	
				Verifiche pagamenti rateali	
				Predisposizione e invio report al Comune	
		Contabilità fornitori		Contabilizzazione fatture passive e pagamenti	Contabilizzazione fatture passive merci
					Contabilizzazione fatture passive servizi
				Contabilizzazione fatture passive utenze	
				Contabilizzazione cassa aziendale	
			Gestione scadenziario		
Tesoreria		Gestione flussi bancari	Riconciliazione e/c bancario		
			Controllo periodico condizioni bancarie		
			Rapporti con le banche		
		Gestione flussi postali	Contabilizzazione ccp		
		Giroconti			

AREA DI STAFF

	Contabilità generale	Contabilizzazioni	Contabilizzazione ciclo attivo e passivo
			Contabilizzazione costi del personale
			Altre contabilizzazioni
		Scritture di chiusura e rettifica	Ammortamento cespiti
			Accantonamenti
			Ratei e risconti
			Rimanenze (magazzino)
			Elaborazione progetto di bilancio
	Bilancio	Bilancio	Assistenza ai controlli organi interni e esterni
			Approvazione bilancio
	Gestione fiscale	Gestione fiscale	Elaborazione modelli di pagamento
			Versamento imposte e tasse
	Patrimonio	Gestione patrimonio aziendale	Gestione beni mobili e delle apparecchiature in dotazione
			Gestione magazzino
GESTIONE DEL PERSONALE	Gestione risorse umane	Acquisizione e progressione di personale (concorsi e prove selettive per l'assunzione di personale e per la progressione in carriera)	Processo non attivato
		Applicazione contratto collettivo nazionale	Verifiche presenze dipendenti
			Controllo/correzioni cartellini presenza
			Applicazione codice etico/comportamentale
			Provvedimenti disciplinari
			Gestione ferie/permessi
			Gestione banca ore/straordinario
		Rapporti con il consulente del lavoro	
		Altre attività inerenti il CCNL	
		Altro	gestione del contenzioso del personale
			gestione delle procedure relative all'orario di lavoro (rilevazione presenze, assenze, ore di lavoro straordinario)
		gestione procedure inerenti gli infortuni, gestione delle assenze per malattia, dei congedi e permessi (L.104/92, congedi parentali, permessi per studio, elettorali, aspettative,ecc...)	
		Supporto alla definizione dei piani di formazione del personale	
MONITORAGGIO	Compliance, qualità, standard IT e DPO	Verifica del rispetto delle normative in tema di Information Technology	INTERO PROCESSO
		Definizione delle policy relative alla Protezione dei Dati Personali (DPO)	INTERO PROCESSO
		Monitoraggio e verifica applicazione policy	INTERO PROCESSO

	MONITORAGGIO, CONTROLLO INTERNO E QUALITÀ DEI PROCESSI		Verifica rispetto degli standard di qualità nell'erogazione dei servizi IT	INTERO PROCESSO
		Analisi e monitoraggio procedure	Attività ricognitiva su processi e procedure interne	INTERO PROCESSO
			Verifica e implementazione processi	INTERO PROCESSO
			Monitoraggio attuazione procedure	INTERO PROCESSO
			Problem solving su procedure esistenti	INTERO PROCESSO
			Definizione nuove procedure operative	INTERO PROCESSO
	DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI	Digitalizzazione dei processi	Progettazione e realizzazione interventi di digitalizzazione dei processi aziendali	INTERO PROCESSO
	COORDINAMENTO ENTRATE/TRIBUTI	Coordinamento entrate/tributi	Coordinamento delle attività di emissione atti	INTERO PROCESSO
			Verifica raggiungimento obiettivi settoriali	
			Monitoraggio attività su crediti tributari/patrimoniali da riscuotere	INTERO PROCESSO
	ANTIEVASIONE	Accertamento soggetti non iscritti a ruolo	Attività di accertamento soggetti non iscritti a ruolo	INTERO PROCESSO
	ACCERTATORI/NOTI FICATORI/AFFISSAT ORI	Accertamento su territorio	Accertamenti su territorio	Sopralluogo sul territorio
				Trasmissione a settore verbale di sopralluogo
		Accertamenti settore idrico	Interventi esterni settore idrico	
		Affissioni	Affissioni manifesti su territorio	Affissione manifesti
			Copertura manifesti abusivi	
		Gestione impianti pubblicitari	Segnalazione guasti su impianti	
			Ripristino impianti	
Notificazioni		Notifiche atti	Notifiche via PEC	
		Notifiche a mezzo messi notificatori		
RPCT	RPCT	GOVERNO E DIREZIONE	Gestione del piano anticorruzione e trasparenza; Gestione, monitoraggio e audit delle attività legate all'anticorruzione e trasparenza	INTERO PROCESSO
DPO	DPO	GOVERNO E DIREZIONE	Gestione delle attività legate all'adozione delle misure in osservanza del GDPR	INTERO PROCESSO
	ICLIMULTASI	Rapporti con l'utenza	Rapporti con l'utenza	Ricevimento del pubblico
		Inserimento dati	Inserimento dichiarazioni	Inserimento dichiarazioni
			Inserimento richieste ricevute dal Comune	Inserimento richieste ricevute dal Comune
		Verifiche	Verifica posizioni catastali-contributive	Verifica posizioni catastali-contributive
			Altre verifiche	Altre attività di verifica
		Gestione rimborsi	Gestione rimborsi per errati pagamenti	Gestione rimborsi per errati pagamenti
		Avvisi di accertamento	Emissione avvisi di accertamento	Emissione avvisi di accertamento per fabbricati
				Valutazione Aree edificabili
				Emissione avvisi di accertamento per aree edificabili
				Verifica e valutazione con contribuente
			Accertamento con adesione	Ricevimento istanza di accertamento con adesione
		Raccolta documentazione contribuente, verifica e verbalizzazione		

TRIBUTI			Esame documentazione	
			Definizione pratica di accertamento	
			Proposta di rettifica atto	
			Predisposizione documentazione per ufficio legale (esterno)	
			Gestione ricorsi successivi (eventuali)	
			Rettifica avviso di accertamento	
			Eventuale emissione documentazione per il pagamento (F24 o ccp)	
		Incassi	Incassi su atti emessi	Inserimento incassi
				Rendicontazione incassi
				Predisposizione ruoli per il Comune
			Controlli incassi	Ricezione info su pagamenti dal Comune
				Controllo incassi
		TASSA RIFIUTI	Verifiche	Attività di verifica contribuenti
Emissione avvisi	Emissione avviso per omessa/infedele denuncia		Emissione avviso di accertamento	
	Emissione avviso per omesso/infedele versamento		Emissione avviso di accertamento	
			Emissione sollecito di pagamento	
	Analisi motivazioni istanza autotutela contribuente		Convalida vecchio avviso di accertamento	
			Emissione nuovo avviso di accertamento	
	Registrazione ricorso		Predisposizione documentazione per ufficio legale (esterno)	
Gestione incassi	Gestione incassi		Contabilizzazione versamento	
	Verifica congruenza incassi avvisi omessa/infedele denuncia		Produzione e invio ingiunzione di pagamento	
			Inoltro pratica per riscossione coattiva	
	Verifica congruenza incassi avvisi omesso/infedele versamento		Invio sollecito ad integrazione del pagamento	
			Produzione e invio ingiunzione di pagamento	
			Inoltro pratica per riscossione coattiva	
	Ricezione atti da Comune		Annullamento/rettifica avviso di accertamento	
	Gestione rimborsi per errati pagamenti		Registrazione importi da compensare sui pagamenti successivi	
			Predisposizione documenti per rimborso al contribuente	
Ruolo ordinario	Acquisizione modulistica denuncia (nuova/variazione/cessazione)		Ricezione e protocollo denuncia	
	Inserimento contribuenti nel database		Inserimento dati ricevuti	
RATEIZZAZIONI	Rateizzazioni	Gestione istanza rateizzazione	Ricezione istanza	
			Verifica posizione contribuente	
			Predisposizione e consegna rateizzazione	
ACCERTAMENTI SU TERRITORIO	Processo gestito dal settore ACCERTATORI/AFFISSATORI/NOTIFICATORI		Sopralluogo sul territorio	
			Trasmissione a settore verbale di sopralluogo	
		Verifiche	Sopralluogo	Controllo congruità dati in banca dati con dati accertati sul posto
		Ruolo ordinario	Acquisizione modulistica denuncia (nuova/variazione/cessazione)	Ricezione e protocollo denuncia
				Incroci dati soggetti passivi
				Invio ruolo

ICP-TOSAP	Emissione avvisi	Emissione avviso accertamento per omessa/infedele denuncia	Emissione avviso di accertamento	
		Emissione avviso accertamento per omesso/infedele versamento	Emissione sollecito di pagamento	
			Emissione avviso di accertamento	
		Analisi motivazioni istanza autotutela contribuente	Convalida avviso di accertamento	
			Rettifica/annullamento avviso di accertamento	
		Registrazione ricorso	Predisposizione documentazione per ufficio legale (esterno)	
	Gestione incassi	Gestione incassi	Contabilizzazione versamento	
		Verifica congruenza incassi avvisi omessa/infedele denuncia		
		Verifica congruenza incassi avvisi omesso/infedele versamento		
		Ricezione atti da Comune	Annullamento/rettifica avviso di accertamento	
		Gestione rimborsi	Registrazione importi da compensare sui pagamenti successivi	
	Fronto office	Front office ICP	Ricevimento istanza contribuente	
			Registrazione e protocollazione istanza	
		Front office TOSAP	Ricevimento istanza contribuente	
	ACQUISTI	Affidamento Lavori, Servizi e Forniture	Gestione contratti/ordini di acquisto	Verifica procedure interne
				Programmazione/progettazione procedura di acquisizione
				Selezione/esclusione fornitori
				Contratti/Acquisti su Mepa
				Contratti/Acquisti no Mepa
			Affidamento lavori	
			Proroghe contrattuali	
			Gestione subappalti	
			Stipula del contratto	
			Ricezione beni/prestazioni	
Affidamenti diretti		Affidamenti adeguatamente motivati	Acquisti in emergenza	
			Contratti/Acquisti trattativa diretta	
Fornitori		Gestione fornitori	Gestione albo fornitori	
Consulenze	Affidamenti	Assegnazione consulenze		
	Progettazione e conduzione interventi progettuali	Analisi delle specifiche funzionali e stima dei tempi di realizzazione dei progetti sulla base delle informazioni acquisite dal MasterPlan degli interventi progettuali o da una richiesta specifica attraverso la redazione di un macro-piano delle attività.	INTERO PROCESSO	
		Redazione del progetto tecnico di dettaglio che definisce le funzioni e le regole tecniche per l'implementazione	INTERO PROCESSO	
		Avviamento del processo di implementazione dell'intervento	INTERO PROCESSO	
		Avviamento e gestione delle attività di formazione e affiancamento finalizzate a rendere pienamente operativo ed indipendente L'Ente	INTERO PROCESSO	
		Attività di sviluppo software secondo i parametri forniti in fase di analisi	INTERO PROCESSO	

SERVIZI E SISTEMI	Assistenza tecnica	Acquisizione delle specifiche contenute in un contratto di manutenzione o in una richiesta di supporto da parte del cliente	INTERO PROCESSO
		Rendicontazione dell'utilizzo delle risorse e del tipo di attività svolte	INTERO PROCESSO
		Supporto back-up dati	INTERO PROCESSO
		Manutenzione estemporanea su sw di sistema/ambiente/applicativo	INTERO PROCESSO
		Installazione, aggiornamento, ripristino, altre attività di manutenzione software	INTERO PROCESSO
	Conduzione e supporto del sistema informativo comunale	Pianificazione, programmazione, schedulazione e controllo delle attività ricorrenti e definizione ed attuazione del piano di esercizio per la gestione applicativa	INTERO PROCESSO
		Trattamento database istituzionali	INTERO PROCESSO
		Predisposizione e personalizzazione della reportistica su richiesta dei settori	INTERO PROCESSO
		Supporto specialistico per analisi dei dati e richieste di P.G.	INTERO PROCESSO
		Gestione utenze e credenziali di accesso	INTERO PROCESSO
	Implementazione e manutenzione software	Acquisizione delle specifiche contenute nei documenti progettuali o in una richiesta di manutenzione da parte dell'Ente	INTERO PROCESSO
		Analisi e classificazione dell'attività richiesta per pianificare le attività implementative	INTERO PROCESSO
		Esecuzione dell'implementazione rispettando gli standard di programmazione, le regole di ingegneria e le policy di sicurezza applicativa indicate dall'Ente.	INTERO PROCESSO
		Esecuzione dei test di integrazione per verificare la correttezza dell'intervento	INTERO PROCESSO
		Registrazione della chiusura dell'intervento per dare seguito alle attività di collaudo da parte dell'Ente	INTERO PROCESSO
	Gestione infrastruttura tecnologica e sicurezza IT	Attività relative alla configurazione, gestione e monitoraggio di apparati di comunicazione dati e sicurezza	INTERO PROCESSO
		Analisi e definizione regole di sicurezza	INTERO PROCESSO
		Definizione, gestione e configurazione policy di backup	INTERO PROCESSO
		Monitoraggio server e strumentazioni di rete	INTERO PROCESSO
		Gestione sicurezza informatica aziendale	INTERO PROCESSO
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI	Conduzione e supporto sistemi aziendali	Supporto elaborazioni dati procedure tributi	INTERO PROCESSO
		Supporto nella produzione degli atti	INTERO PROCESSO
		Conduzione procedure informatiche	INTERO PROCESSO
		Gestione utenze e credenziali di accesso	INTERO PROCESSO
		Gestione e interrogazione Database	INTERO PROCESSO
OUTSOURCING	Supporto attività settori comunali	Supporto ai settori comunali sulle attività ordinarie	INTERO PROCESSO
		Supporto informatico alle attività dei settori	INTERO PROCESSO

			Attività di data entry e consultazione relativamente ai Servizi Demografici (anagrafe, stato civile)	INTERO PROCESSO	
FRONT OFFICE	FRONT OFFICE	Front office	Prima accoglienza	Verifica documentazione a supporto	
			Front office Tributi	Ricevimento istanza contribuente	
				Registrazione e protocollazione istanza	
			Front office Servizio Idrico	Aggiornamento posizione contribuente	
				Ricevimento istanza contribuente	
			Registrazione e protocollazione istanza		
SERVIZIO IDRICO	SERVIZIO IDRICO	Attivazione	Attivazione/fornitura	Richiesta attivazione fornitura	
				Verifica requisiti	
				Prenotazione appuntamento	
		Processo gestito dal settore ACCERTATORI/AFFISSATORI/NOTIFICATORI			Gestione intervento esterno
				Registrazione esito	
		Riattivazione	Riattivazione fornitura	Richiesta riattivazione fornitura	
				Verifica requisiti	
				Prenotazione appuntamento	
		Processo gestito dal settore ACCERTATORI/AFFISSATORI/NOTIFICATORI			Gestione intervento esterno
				Registrazione esito	
		Disattivazione	Disattivazione fornitura	Richiesta disattivazione fornitura	
				Verifica requisiti	
				Prenotazione appuntamento	
		Processo gestito dal settore ACCERTATORI/AFFISSATORI/NOTIFICATORI			Gestione intervento esterno
				Registrazione esito	
		Subentro/Voltura	Subentro	Richiesta di subentro	
				Verifica requisiti	
				Prenotazione appuntamento	
		Processo gestito dal settore ACCERTATORI/AFFISSATORI/NOTIFICATORI			Gestione intervento esterno
				Registrazione esito	
			Voltura	Richiesta di voltura	
				Verifica requisiti	
				Prenotazione appuntamento	
		Processo gestito dal settore ACCERTATORI/AFFISSATORI/NOTIFICATORI			Gestione intervento esterno
				Registrazione esito	
Accertamento pagamenti	Verifiche su pagamenti	Verifica posizioni utenti			
	Solleciti	Predisposizione e invio avvisi di morosità			
	Ingiunzioni	Predisposizione e invio ingiunzioni			
Gestione posizioni utente	Gestione istanze	Gestione richieste di rettifica			
		Gestione istanze in autotutela			
	Rateizzazioni	Gestione richieste di rateizzazione			
Fatturazione	Verifiche posizione utente	Acquisizione lettura			
		Predisposizione e invio fattura			
CONTENZIOSO/UFFICIO TECNICO	UFFICIO CONTENZIOSO	Contenzioso	Ricezione atti relativi a contenzioso e monitoraggio del contenzioso in corso	Redazione atti di costituzione a favore del Comune di RC	
			Ricezione atti relativi a mediazioni	Gestione mediazioni	

CONT
C

UFFICIO TECNICO

Ufficio Tecnico

Relazioni su sopralluoghi

Sopralluoghi

Elaborazione relazione su sopralluogo