

MAPPATURA PROCESSI				
SETTORE	UFFICIO	MACROPROCESSO	PROCESSO	SOTTOPROCESSO
AREA DI STAFF	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
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)
		Gestione dei processi correlati alla valutazione del personale, finalizzata alle progressioni interne.
		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 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, CONTROLLO INTERNO E QUALITÀ DEI PROCESSI	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
		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/NOTIFICATORI/AFFISSATORI	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
DPO	DPO	GOVERNO E DIREZIONE	Gestione delle attività legate all'adozione delle misure in osservanza del GDPR
TRIBUTI	ICI-IMU-TASI	Rapporti con l'utenza	Rapporti con l'utenza
		Inserimento dati	Inserimento dichiarazioni
			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	
				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	Incrocio tra dati catastali e denunce
			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		

ACQUISTI, LOGISTICA E TRIBUTI MINORI			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
	ICP-TOSAP	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
		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	
AREA IT	SERVIZI E SISTEMI	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
		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
				Aggiornamento posizione contribuente
			Front office Servizio Idrico	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
			Ricezione atti relativi a mediazioni
	UFFICIO TECNICO	Ufficio Tecnico	Relazioni su sopralluoghi
			Gestione mediazioni
			Sopralluoghi
			Elaborazione relazione su sopralluogo
ARCHIVIO	ARCHIVIO	Archiviazione	Classificazione atti
			Ripartizione atto per tipologia (fascicolo, integrazioni, raccomandata, notifica ecc...)
			Gestione fascicolo
			Presenza in carico dai settori la documentazione da archiviare
			Assegnazione ai colleghi della documentazione da archiviare
			Archiviazione della documentazione nel fascicolo del contribuente
		Attività di ricerca	Ricerca atti
			Ricerca (Atti amministrativi, raccomandata o notifica cartacee ecc.) richiesti dai settori per consultazione.
			Presenza in carico della richiesta dai settori
			Assegnazione della ricerca atti e documentazione varia
		Ricerca fascicolo amministrativo	
		Compilazione registro consegna fascicolo amministrativo	
		Gestione digitale del fascicolo e successiva consegna telematica all'operatore	

		Imbustamento	Creazione busta
			Compilazione raccomandata
			Creazione distinta
			Consegna all'operatore per la spedizione
	Stoccaggio dei materiali	Gestione cancelleria	Presenza in carico
			Richiesta d'acquisto
			Consegna
			Registro