

**TAB. 1.8 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

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