

Scheda di Analisi del Rischio (probabilità e impatto)		
Denominazione processo o sub processo: 34 RELAZIONI CON IL PUBBLICO 34 a RECLAMI E SEGNALAZIONI		
1. Valutazione della probabilità		
Criteri		Punteggi
Criterio 1: discrezionalità		
Il processo è discrezionale?		
No, è del tutto vincolato = 1	1	
E' parzialmente vincolato dalla legge e da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari) = 2		
E' parzialmente vincolato solo dalla legge = 3		
E' parzialmente vincolato solo da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari) = 4		
E' altamente discrezionale = 5		
punteggio assegnato (da 1 a 5)		1
Criterio 2: rilevanza esterna		
Il processo produce effetti diretti all'esterno dell'amministrazione di riferimento?		
No, ha come destinatario finale un ufficio interno = 2	2	
Sì, il risultato del processo è rivolto direttamente ad utenti esterni = 5		
punteggio assegnato (da 1 a 5)		2
Criterio 3: complessità del processo		
Si tratta di un processo complesso che comporta il coinvolgimento di più amministrazioni (esclusi i controlli) in fasi successive per il conseguimento del risultato?		
No, il processo coinvolge una sola PA = 1	1	
Sì, il processo coinvolge più di tre amministrazioni = 3		
Sì, il processo coinvolge più di cinque amministrazioni = 5		
punteggio assegnato (da 1 a 5)		1
Criterio 4: valore economico		
Qual è l'impatto economico del processo?		
Ha rilevanza esclusivamente interna = 1	1	
Comporta l'attribuzione di vantaggi a soggetti esterni, ma di non particolare rilievo economico = 3		
Comporta l'affidamento di considerevoli vantaggi a soggetti esterni (es. mancata sanzione) = 5		
punteggio assegnato (da 1 a 5)		1
Criterio 5: frazionabilità del processo		
Il risultato finale del processo può essere raggiunto anche effettuando una pluralità di operazioni di entità economica ridotta che, considerate complessivamente, alla fine assicurano lo stesso risultato?		
No = 1	1	
Sì = 5		
punteggio assegnato (1 o 5)		1
Criterio 6: controlli		
Anche sulla base dell'esperienza pregressa, il tipo di controllo applicato sul processo è adeguato a neutralizzare il rischio?		
Sì, costituisce un efficace strumento di neutralizzazione = 1	1	
Sì, è molto efficace = 2		
Sì, per una percentuale approssimativa del 50% = 3		
Sì, ma in minima parte = 4		
No, il rischio rimane indifferente = 5		
punteggio assegnato (da 1 a 5)		1
Valore stimato della probabilità (si ricava dalla media aritmetica dei punteggi associati a ciascuna risposta fornita)		1

0 = nessuna probabilità; 1 = improbabile; 2 = poco probabile; 3 = probabile; 4 = molto probabile; 5 = altamente probabile.

2. Valutazione dell'impatto	
Criterio 1: impatto organizzativo	
Rispetto al totale del personale impiegato nel singolo servizio (unità organizzativa semplice) competente a svolgere il processo (o la fase del processo di competenza della PA) nell'ambito della singola PA, quale percentuale di personale è impiegata nel processo? (Se il processo coinvolge l'attività di più servizi nell'ambito della stessa PA occorre riferire la percentuale al personale impiegato nei servizi coinvolti)	
fino a circa il 20% = 1	
fino a circa il 40% = 2	
fino a circa il 60% = 3	3
fino a circa il 80% = 4	
fino a circa il 100% = 5	
punteggio assegnato (da 1 a 5)	3
Criterio 2: impatto economico	
Nel corso degli ultimi cinque anni sono state pronunciate sentenze della Corte dei Conti a carico di dipendenti (dirigenti o dipendenti) della PA o sono state pronunciate sentenze di risarcimento del danno nei confronti della PA per la medesima tipologia di evento o di tipologie analoghe?	
No = 1	1
Si = 5	
punteggio assegnato (1 o 5)	1
Criterio 3: impatto reputazionale	
Nel corso degli ultimi anni sono stati pubblicati su giornali o riviste articoli aventi ad oggetto il medesimo evento o eventi analoghi?	
No = 0	
Non ne abbiamo memoria = 1	1
Si, sulla stampa locale = 2	
Si, sulla stampa nazionale = 3	
Si, sulla stampa locale e nazionale = 4	
Si sulla stampa, locale, nazionale ed internazionale = 5	
punteggio assegnato (da 1 a 5)	1
Criterio 4: impatto sull'immagine	
A quale livello può collocarsi il rischio dell'evento (livello apicale, intermedio, basso), ovvero la posizione/il ruolo che l'eventuale soggetto riveste nell'organizzazione è elevata, media o bassa?	
a livello di addetto = 1	
a livello di collaboratore o funzionario = 2	
a livello di dirigente di ufficio non generale, ovvero posizione apicale o posizione organizzativa = 3	3
a livello di dirigente d'ufficio generale = 4	
a livello di capo dipartimento/segretario generale = 5	
punteggio assegnato (da 1 a 5)	3
Valore stimato dell'impatto (si ricava dalla media aritmetica dei punteggi associati a ciascuna risposta fornita)	2
0 = nessun impatto; 1 = marginale; 2 = minore; 3 = soglia; 4 = serio; 5 = superiore	
3. Valutazione complessiva del rischio	
Valutazione complessiva del rischio = probabilità x impatto	2

CLASSIFICAZIONE DEL LIVELLO DI RISCHIO: (V. Tabella Metodologica) MEDIO BASSO

Possibili eventi rischiosi: Mancata comunicazione all'utente segnalante del riscontro alla segnalazione

Possibili fattori abilitanti il rischio: Assenza di una procedura informatizzata che tracci il workflow della segnalazione.

Misure progettate per la riduzione del rischio: acquisto di software di gestione delle segnalazioni

Soggetto responsabile dell'attuazione delle misure: Dirigente