

**AREA L:** Gestione dei procedimenti di segnalazione e reclamo

Codice	Processo	Responsabile	Servizio competente	Rischio	Ponderazione /rilevanza del rischio	Misure obbligatorie generali	Misure obbligatorie specifiche			Misure ulteriori	Monitoraggio
							misure organizzative	misure comportamentali	misure trasversali		
1	Segnalazioni	Responsabili di Settore	Tutti	Disomogeneità dei comportamenti; discrezionalità valutativa; assenza/carenza di controlli; mancata e/o volontaria raccolta di segnalazioni al fine di favorire soggetti terzi;	Valore 6,38 medio/basso	Tabella Allegato B	applicazione disposizioni normative e regolamentari ed integrazione di criteri e procedure, ove carenti;	codice di comportamento	adempimenti trasparenza; tracciabilità del processo; monitoraggio sul rispetto dei termini procedurali; controlli successivi	Adozione di linee guida in merito all'ordine di esame delle segnalazioni; cronoprogramma per eventuali interventi;	
2	Reclami	Responsabili di Settore	Tutti	Disomogeneità dei comportamenti; discrezionalità valutativa; assenza/carenza di controlli; mancata e/o volontaria raccolta di esposti al fine di favorire soggetti terzi;	Valore 6,38 medio/basso	Tabella Allegato B	applicazione disposizioni normative e regolamentari ed integrazione di criteri e procedure, ove carenti;	codice di comportamento	adempimenti trasparenza; tracciabilità del processo; monitoraggio sul rispetto dei termini procedurali; controlli successivi	Adozione di linee guida in merito all'ordine di esame dei reclami; cronoprogramma per eventuali interventi;	