ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSO	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA A Contratti Pubblici affidamento di lavori servizi e forniture (si suggerisce di procedere alla scomposizione del sistema di affidamento prescelto nelle seguenti fasi: programmazione, progettazione della gara, selezione del contraente, verifica dell'aggiudicazione e stipula del contratto, esecuzione e rendicontazione. All'interno di ciascuna fase devono, poi, essere enucleati i processi secondo le indicazioni relative alla mappatura fornite nella parte generale del PNA 2015)	SC GESTIONE TECNICO PATRIMONIALE	PROGRAMMAZIONE LAVORI	5	DIRETTORE SC GESTIONE TECNICO PATRIMONIALE	ANNUALE	applicazione del Regolamento controlli interni sui progetti finanziati con fondi PNRR Missione 6 - Salute	invio delle comunicazioni di chiusura intervento alla SC Affari generali e Legali	predisposizione check list controlli per liquidazione fatture	adozione modulo	controllo applicazione normativa privacy nei contratti (come da procedura) sul 70% contratti stipulati	n. adempimenti verificati / n.di contratti stipulati
		PROGETTAZIONE LAVORI	4,9								
		SELEZIONE DEL CONTRAENTE NELL'AFFIDAMENTO DEI LAVORI	4,7								
		VERIFICA DELL'AGGIUDICAZIONE E STIPULA DEL CONTRATTO NELL'AFFIDAMENTO DEI LAVORI	4,6								
		ESECUZIONE DEL CONTRATTO NELL'AFFIDAMENTO DEI LAVORI	4,4								
		RENDICONTAZIONE DEL CONTRATTO NELL'AFFIDAMENTO DEI LAVORI	3,9								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSO	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 24		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA A **Contratti Pubblici** **affidamento di lavori servizi e forniture** **(si suggerisce di procedere alla scomposizione del sistema di affidamento prescelto nelle seguenti fasi: programmazione, progettazione della gara, selezione del contraente, verifica dell'aggiudicazione e** **stipula del contratto, esecuzione e rendicontazione.** **All'interno di ciascuna fase devono, poi, essere enucleati i processi secondo le indicazioni relative** **alla mappatura fornite nella parte generale del PNA 2015)**	SC GESTIONE ACQUISTI (PROVVEDITORATO ECONOMATO)	Definizione dei fabbisogni PROGRAMMAZIONE SERVIZI E FORNITURE	3,64	DIRETTORE SC GESTIONE ACQUISTI (PROVVEDITORATO ECONOMATO)	ANNUALE	applicazione del Regolamento controlli interni sui progetti finanziati con fondi PNRR Missione 6 - Salute	invio delle comunicazioni di chiusura intervento alla SC Affari generali e Legali	istituzione ufficio dec	relazione conclusiva cronoprogramma	controllo applicazione normativa privacy nei contratti di appalto beni/servizi informatici (come da procedura)sul 70% contratti stipulati	n. adempimenti verificati / n.di contratti da stipulati
		Predisposizione capitolato tecnico PROGETTAZIONE SERVIZI E FORNITURE	6,5								
		Individuazione forma di gara, pubblicazione bando e aggiudicazione AFFIDAMENTO SERVIZI E FORNITURE	12,81								
		ESECUZIONE DEL CONTRATTO NEI SERVIZI E FORNITURE	6								
		RENDICONTAZIONE CONTRATTO SERVIZI E FORNITURE	2,33								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSO	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA A **Contratti Pubblici** **affidamento di lavori servizi e forniture (si suggerisce di procedere alla scomposizione del sistema di affidamento prescelto nelle seguenti fasi: programmazione, progettazione della gara, selezione del contraente, verifica dell'aggiudicazione e stipula del contratto, esecuzione e rendicontazione.** **All'interno di ciascuna fase devono, poi, essere enucleati i processi secondo le indicazioni relative alla mappatura fornite nella parte generale del PNA 2015)**	SC AFFARI GENERALI E LEGALI	CONTRATTI LOCAZIONE, COMODATI	4,5	DIRETTORE SC AFFARI GENERALI E LEGALI	ANNUALE	applicazione normativa privacy nelle convenzioni passive: procedura nomina a Responsabile esterno(come da procedura)conclusa sul 70% -->100% delle nomine previste nelle convenzioni stipulate	n. adempimenti verificati / n.di convenzioni stipulate n. nomine completate/n.totale nomine previste in convenzione	Regolamento / procedura aziendale in materia di locazioni, concessioni e comodato di beni immobili	adozione deliberazione	verifiche a campione dichiarazioni assenza conflitto di interesse donante => 5%	n. dichiarazioni verificate/n. proposte di donazioni
		DONAZIONI	4								
		CONVENZIONI	5,8								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSI	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA B Acquisizione e progressione del personale/Incarichi e nomine (Reclutamento, Progressioni di carriera, Conferimento di incarichi di collaborazione **)**	SC GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE	RECLUTAMENTO DI PERSONALE MEDIANTE PROCEDURA DI MOBILITA' COMPARTO/DIRIGENZA	4,95	DIRETTORE SC GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE	ANNUALE	aggiornamento modulistica reclutamento del personale con riferimento alla normativa privacy	100% moduli aggiornati	controlli dichiarazioni "inconferibilità e incompatibilità"sul 70% degli incarichi SC conferiti ai sensi del regolamento vigente	n. dichiarazioni controllate/ n.Direttori SC interessati	incompatibilità dei componenti di commissioni di concorsi e avvisi	n. dichiarazioni controllate/ n.componenti commissioni concorsi/avvisi anno in corso
		RECLUTAMENTO DI PERSONALE MEDIANTE CONCORSO PUBBLICO COMPARTO/DIRIGENZA	4,37								
		RECLUTAMENTO DI PERSONALE MEDIANTE AVVISO PUBBLICO INCARICO DI STRUTTURA COMPLESSA	6,12								
		RECLUTAMENTO DI PERSONALE MEDIANTE AVVISO CONFERIMENTO DI BORSA DI STUDIO	4,37								
		RECLUTAMENTO DI PERSONALE MEDIANTE CONFERIMENTO DI INCARICO LIBERO PROFESSIONALE	6,12								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO											
						ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
AREA DI RISCHIO	**STRUTTURE COINVOLTE**	**PROCESSI**	**VALUTAZIONE RISCHIO**	**RESPONSABILE ADOZIONE MISURE**	**MONITORAGGIO**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**
AREA B **Acquisizione e progressione del personale/Incarichi e nomine** **(**Reclutamento, Progressioni di carriera, Conferimento di incarichi di collaborazione **)**	SC AFFARI GENERALI E LEGALI DIREZIONE GENERALE	CONFERIMENTO INCARICO A COMPONENTI DIREZIONE STRATEGICA, COLLEGIO SINDACALE, NUCLEO DI VALUTAZIONE	4,37	DIRETTORE SC AFFARI GENERALI E LEGALI	ANNUALE	controlli sulle dichiarazioni	n. dichiarazioni controllate/ n.di componenti direzione strategica, collegio sindacale, nucleo di valutazione	controlli sulle dichiarazioni	n. dichiarazioni controllate/ n.di componenti direzione strategica, collegio sindacale, nucleo di valutazione	controlli sulle dichiarazioni	n. dichiarazioni controllate/ n.di componenti direzione strategica, collegio sindacale, nucleo di valutazione

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSI	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA C Gestione delle entrate, delle spese (FATTURAZIONE ATTIVA E PASSIVA) e del Patrimonio	SC BILANCIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E CONTABILITA E STRUTTURE DIVERSE	GESTIONE DEI PAGAMENTI	4,5	DIRETTORE SC BILANCIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E CONTABILITA	ANNUALE	attivazione dell'applicativo gestione amministrativo- contabile AREAS	disposizione inviata a tutte le strutture coinvolte	aggiornamento procedure aziendali nell'ambito del PAC dei bilanci, come indicato da R.L.	procedure aggiornate	controllo applicazione normativa privacy	n. adempimenti verificati / n.di disposizioni applicative trasmesse
		EMISSIONE FATTURE	4,02								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSI	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO SEMESTRALE	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA C Gestione delle entrate, delle spese (FATTURAZIONE ATTIVA E PASSIVA) e del Patrimonio	SC GESTIONE ACQUISTI (PROVVEDITORATO ECONOMATO)	Gestione Cassa Economale	2	DIRETTORE GESTIONE ACQUISTI (PROVVEDITORATO ECONOMATO)	ANNUALE	costituzione ufficio inventario	comunicazione agli uffici interessati	aggiornamento procedura gestione inventario	adozione procedura aggiornata	predisposizione inventario sulla base della nuova procedura	documento "inventario"
		Gestione Magazzini Aziendali	4,25								
		Gestione beni fuori uso	3								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO											
						ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
AREA DI RISCHIO	**STRUTTURE COINVOLTE**	**PROCESSI**	**VALUTAZIONE RISCHIO**	**RESPONSABILE ADOZIONE MISURE**	**MONITORAGGIO**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**
AREA D Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con o senza effetto economico diretto ed immediato per il destinatario (autorizzazione o concessione; concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonchè attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati;)	SERVIZIO DIALISI - AREA TERRITORIALE - SC BILANCIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E CONTABILITA	GESTIONE DEI RIMBORSI A PAZIENTI NEFROPATICI	3	Anno 2024 -Commissione Valutativa Dispositivi Anno 2025 - Direttore Distretto Anno 2026 - Commissione Valutativa Dispositivi	ANNUALE	Acquisire, ad ogni riunione della commissione, dichiarazione di assenza di conflitto di interessi da parte dei componenti	n° dichiarazione da acquisire/n° dichiarazioni acquisite = 100%	predisposizione procedura "gestione dei rimborsi a pazienti nefropatici"	adozione deliberazione	verifiche a campione dichiarazioni assenza conflitto di interesse dei componenti della commissione i anno in corso => 5%	n. dichiarazioni controllate/ n.dichiarazioni presentate
	AREA TERRITORIALE - COMMISSIONE VALUTATIVA DISPOSITIVI AZIENDALE -SC SC GESTIONE ACQUISTI (PROVVEDITORATOECONOMATO)- FARMACIA AZIENDALE - SC BILANCIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E CONTABILITA	EMISSIONE AUTORIZZAZIONE COMMISSIONE VALUTATIVA DISPOSITIVI	3,78								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO											
						ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
AREA DI RISCHIO	**STRUTTURE COINVOLTE**	**PROCESSI**	**VALUTAZIONE RISCHIO**	**RESPONSABILE ADOZIONE MISURE**	**MONITORAGGIO**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**
AREA D Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con o senza effetto economico diretto ed immediato per il destinatario (autorizzazione o concessione; concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonchè attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati;)	Avvocatura	Emissione di pareri legali pro veritate a supporto della legittimità e della correttezza formale delle attività dell'Azienda	2,4	DIRETTORE SC AFFARI GENERALI E LEGALI	ANNUALE	appligazione normativa privacy con riferimento a: - consulenti - ricorrenti per malpratica medica	n. adempimenti verificati / n.di disposizioni applicative trasmesse	controlli dichiarazione assenza conflitto interessi avvocati fiduciari	n. dichiarazioni controllate/ n.pratiche gestite	verifiche a campione dichiarazioni assenza conflitto di interesse dei componenti UPD anno in corso = > 5%	n. dichiarazioni controllate/ n.pratiche gestite
	Avvocatura, UOC Qualità e Risk Management; Direzione Medica; UOC Medicina Legale	Gestione Sinistri (CVS)	5,98								
	Avvocatura	Gestione Sinistri (non malpratica medica)	4,37								
	UPD	Procedimenti Disciplinari	2,62								
	Avvocatura	Tutele legali dei dipendenti	5,33								
	Avvocatura SC BILANCIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E CONTABILITA E STRUTTURE DIVERSE	Recupero dei crediti	4								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO											
						ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
AREA DI RISCHIO	**STRUTTURE COINVOLTE**	**PROCESSI**	**VALUTAZIONE RISCHIO**	**RESPONSABILE ADOZIONE MISURE**	**MONITORAGGIO**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**
AREA E Farmaceutica dispositivi ed altre tecnologie, ricerca sperimentazioni e sponsorizzazioni Gestione Farmacia e farmaci relativamente all'informazione scientifica sul farmaco	DIRETTORE DISTRETTO	Gestione protesica relativamente alla fase di prescrizione	4,5	DMP/DIRETTORE DISTRETTO ANNO 2024 DMP/DIRETTORE SC FARMACIA 2025 DMP/DIRETTORE SC FARMACIA 2026	ANNUALE	Predisposizione vademecum per medici prescrittori	n° persone da informare/n° persone informate= 90%	aggiornamento procedura operativa "la gestione in sicurezza dei farmaci"	adozione procedura aggiornata	gestione informatizzata del magazzino farmaci ai fini della corretta movimentazione delle scorte	collaudo software
	DIRETTORE UOC FARMACIA	Gestione Farmaci da parte dei reparti	2,7								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSI	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA E **Farmaceutica dispositivi ed altre tecnologie, ricerca sperimentazioni e sponsorizzazioni** **Gestione Farmacia e farmaci relativamente all'informazione scientifica sul farmaco**	SIA Direzione Strategica Aziendale	Hardware e Software Definizione dei fabbisogni sulla base delle Regole Regionali e degli obiettivi aziendali indicati dalla direzione strategica	5,25	DIRETTORE SC SIA	ANNUALE	applicazione del Regolamento controlli interni sui progetti finanziati con fondi PNRR Missione 6 - Salute	invio delle comunicazioni di chiusura intervento alla SC Affari generali e Legali	coinvolgimento SIA nella progettazione e predisposizione capitolati tecnici riguardanti informatizzazione e digitalizzazione	n.capitolati sia/n.gare per acquisto beni e servizi di informatizzazione e digitalizzazione	verifica emissione dell'attestato di regolare esecuzione	n. di attestazioni/n.di contratti conclusi= 100%
	SIA U.O.C. Approvvigionamenti	Progettazione Predisposizione Capitolati Tecnici	3								
	SIA U.O.C. Approvvigionamenti	Esecuzione Contrattuale	3,32								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSI	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA E Farmaceutica dispositivi ed altre tecnologie, ricerca sperimentazioni e sponsorizzazioni Gestione Farmacia e farmaci relativamente all'informazione scientifica sul farmaco	SS INGEGNERIA CLINICA Direzione Strategica Aziendale	Altre tecnologie Definizione dei fabbisogni sulla base delle Regole Regionali e degli obiettivi aziendali indicati dalla direzione strategica	3	RESPONSABILE SS INGEGNERIA CLINICA	ANNUALE	predisposizione sistema di inserimento e monitoraggio richieste di apparecchiature elettromedicali (app)	comunicazione attivazione	verifica corretta e completa compilazione richiesta	n. richieste compilate correttamente/ n. di richieste inviate= 90%	controllo applicazione normativa privacy	n. adempimenti veerificati / n.di disposizioni applicative trasmesse
	SS INGEGNERIA CLINICA U.O.C. Approvvigionamenti	Progettazione Predisposizione Capitolati Tecnici	3,66								
	SS INGEGNERIA CLINICA U.O.C. coinvolte - utilizzatori	Esecuzione Contrattuale GESTIONE MANUTENZIONI	4,57								
	SS INGEGNERIA CLINICA	Collaudo	2,9								

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

AREA DI RISCHIO	STRUTTURE COINVOLTE	PROCESSI	VALUTAZIONE RISCHIO	RESPONSABILE ADOZIONE MISURE	MONITORAGGIO	ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
						MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE	MISURE SPECIFICHE	INDICATORE
AREA F **Attività libero professionale e liste di attesa per prestazioni sanitarie**	DM Presidio	Gestione liste di attesa per prestazioni sanitarie	3,33	DM PRESIDIO/RESPONSABILE UNICO AGENDE (RUA)	ANNUALE	DGR DETERMINAZIONI IN ORDINE AGLI INDIRIZZI DI PROGRAMMAZIONE ANNUALE	adozione azioni di miglioramento	DGR DETERMINAZIONI IN ORDINE AGLI INDIRIZZI DI PROGRAMMAZIONE ANNUALE	adozione azioni di miglioramento	DGR DETERMINAZIONI IN ORDINE AGLI INDIRIZZI DI PROGRAMMAZIONE ANNUALE	adozione azioni di miglioramento

ALLEGATO 2 SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA - PIAO 2024/2026 ASST VALTELLINA E ALTO LARIO											
						ANNUALITA' 2024		ANNUALITA' 2025		ANNUALITA' 2026	
AREA DI RISCHIO	**STRUTTURE COINVOLTE**	**PROCESSI**	**VALUTAZIONE RISCHIO**	**RESPONSABILE ADOZIONE MISURE**	**MONITORAGGIO**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**	**MISURE SPECIFICHE**	**INDICATORE**
AREA G **Attività conseguente al decesso**	DM Presidio UOC coinvolta	Decesso del paziente in ambito ospedaliero	2,16	DIRETTORE UOC DIREZIONE MEDICA DEI PRESIDI OSPEDALIERI	ANNUALE	verifica applicazione procedura	reclami urp	verifica applicazione procedura	reclami urp	verifica applicazione procedura	reclami urp