

AREA: **SERVIZI AMMINISTRATIVI** SETTORE: **SERVIZI DI COMUNICAZIONE**

								VALUTAZIONE DEI PROCEDIMENTI / SERVIZI A CURA DEI DIRIGENTI														
								STANDARD DI SERVIZIO			GRADO DI RILEVANZA PER L'UTENZA ESTERNA			GRADO DI RILEVANZA PER ALTRI UFFICI / SERVIZI INTERNI			DEVE ESSERE DOCUMENTATO (con POI, scheda procedimento, IDL, modulistica)?		GRADO DI RILEVANZA DEL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO (se "alta" e monitorabile compilare ModSq048)			
CODICE	NOME DEL PROCEDIMENTO / SERVIZIO	INTERFACCE	ELEMENTI IN INGRESSO	SERVIZIO EROGATO (breve descrizione)	TERMINI	RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	DOCUMENTI DEL SQ (codice scheda procedimento e/o IDL e/o modulistica)	inglobabile	ADEGUATO	elevato	alto	MEDIO	basso	alto	MEDIO	basso	Sì	No	alta	MEDIA	bassa	
URP001	RICHIESTE INFORMATIVE ALLO SPORTELLO SERVIZI AL CITTADINO	CITTADINI	RICHIESTA	RISPOSTE	IMMEDIATO	L. 150/2000	-		X		X					X		X	X			
URP002	RICHIESTE INFORMATIVE COMPLESSE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	CITTADINI UFFICI COMUNALI ALTRI ENTI PUBBLICI	RICHIESTA	RISPOSTE	20 GG.	L. 150/2000	-		X		X				X			X		X		
URP003	ACCESSO AGLI ATTI E ALL'ITER DEI PROCEDIMENTI	CITTADINI UFFICI COMUNALI	RICHIESTA DI ACCESSO	COPIA DELL'ATTO NOTIZIE SULLO STATO DEL PROCEDIMENTO	30 GG.	L. 241/90 L. 150/2000 TUEL 267/2000 REGOLAMENTO COMUNALE	MOD URP 003		X		X				X			X			X	
URP006	REALIZZAZIONE AGGIORNAMENTO PIEGHEVOLI DI AUTOCONSULTAZIONE	UFFICI COMUNALI	CAMBIAMENTI NELLE PROCEDURE	DOCUMENTAZIONE AGGIORNATA E DI PRONTA CONSULTAZIONE	10 GG. DALLA VARIAZIONE	L. 150/2000 PIANO DI COMUNICAZIONE	ModSq011-urp-006		X		X				X		X				X	
URP007	ISTRUTTORIA CASI DIFENSORE CIVICO	CITTADINI UFFICI COMUNALI DIFENSORE CIVICO	RICHIESTE CITTADINI D'UFFICIO	SEGRETERIA DIF. CIVICO RELAZIONE ANNUALE	14 GG. (per l'appuntamento)	STATUTO COMUNALE REGOLAMENTO DIFENSORE CIVICO	ModSq011-urp-007			X	X					X	X				X	

AREA: **SERVIZI AMMINISTRATIVI** SETTORE: **SERVIZI DI COMUNICAZIONE**

								VALUTAZIONE DEI PROCEDIMENTI / SERVIZI A CURA DEI DIRIGENTI														
CODICE	NOME DEL PROCEDIMENTO / SERVIZIO	INTERFACCE	ELEMENTI IN INGRESSO	SERVIZIO EROGATO (breve descrizione)	TERMINI	RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	DOCUMENTI DEL SQ (codice scheda procedimento e/o IDL e/o modulistica)	STANDARD DI SERVIZIO			GRADO DI RILEVANZA PER L' UTENZA ESTERNA			GRADO DI RILEVANZA PER ALTRI UFFICI / SERVIZI INTERNI			DEVE ESSERE DOCUMENTATO (con POI, scheda procedimento, IDL, modulistica)?		GRADO DI RILEVANZA DEL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO (se "alta" e monitorabile compilare ModSq048)			
								inglobabile	adeguato	elevato	alto	MEDIO	basso	alto	MEDIO	basso	Sì	No	alta	MEDIA	bassa	
URP010	RASSEGNA STAMPA	ORGANI DI GOVERNO SETTORI COMUNALI	STAMPA LOCALE FORNITORE ESTERNO	RASSEGNA ON LINE	ENTRO LE ORE 10.00	PIANO DI COMUNICAZIONE	-			X				X				X				X
URP011	REDAZIONE E DIFFUSIONE COMUNICATI STAMPA	ORGANI DI GOVERNO DIRIGENTI	RICHIESTE TITOLATE D'IMPULSO	COMUNICATO	5 GG.	L. 150/2000 DPR 422/2000 PIANO DI COMUNICAZIONE	-			X			X				X				X	
URP012	INTERFACCIA COMUNE/CITTADINI IN RETE CIVICA	UTENTI RETE CIVICA	DIBATTITO NEI FORUM TEMATICI	RISPOSTE PUBBLICAZIONE MESSAGGI	RISPOSTA ENTRO 48 H.	L. 150/2000 DPR 422/2000 PIANO DI COMUNICAZIONE	-			X		X				X		X			X	
URP013	MANUTENZIONE SITO INTERNET	ORGANI DI GOVERNO UFFICI COMUNALI SISTEMI INFORMATIVI	RICHIESTE DI AGGIORNAMENTO	AGGIORNAMENTO PAGINE WEB		L. 150/2000 PIANO DI COMUNICAZIONE DIRETTIVA F.P. 27/7/2005	Manuale registrazioni ONDE			X			X					X			X	
URP014	REALIZZAZIONE INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	HOSTESS		REPORT STATISTICO		L. 150/2000 DIRETTIVA F.P. 24/3/2004	ModSq050			X				X		X			X		X	