

TIPOLOGIA SERVIZI EROGATI	TEMPO MEDIO EROGAZIONE	COSTI
Registrazione, acquisizione ottica; archiviazione, gestione e movimentazione dei fascicoli cartacei	Data acq.ne e arch.ne. – Data consegna fasc < 2 gg	costo del personale
Interventi CALL CENTER	< 0,30 h	costo del personale
Inquadramento planimetrico degli immobili oggetto di sanatoria con successiva verifica vincoli e redazione scheda urbanistica; supporto tecnico all'uff. Condono e assistenza agli utenti	Data richiesta - Data completamento verifica < 1 gg Rilascio certificazioni vincoli < 30gg. (come da disposizioni Uff. Condono)	costo del personale
Verifiche conformità delle autodichiarazioni, stesura e rilascio atti finali	Data acq.ne pro. – Data rilascio Disp. concessoria < 20/30 gg.	costo del personale
FRONT OFFICE -Assistenza agli utenti	< 0,30 h	costo del personale
Protocollazione e smistamento fascicoli in entrata e in uscita; assistenza e consulenza ai C.T.U.	Data consegna fasc. – Data prot. e smistamento fasc. < 1 gg	costo del personale
Elaborazione e rilascio copie conformi e copie atti in pratica;	20/30 gg. (regolamento per l'accesso ai documenti del Comune di Napoli)	costo del personale
Istruttoria pratiche su richieste della Magistratura, RESA, SUEP. 1° fase istruttoria: ricerca e verifica contenzioso amministrativo; verifica vincoli; istruttoria preliminare e richiesta integraz.;	n° istruttorie evase ( 30/mese )	costo del personale
Istruttoria pratiche su richieste della Magistratura, RESA, SUEP. 2° fase istruttoria: verifica integrazione; Istruttoria e relazione finale; redazione comunicazione Enti	n° istruttorie evase ( 23/mese )	costo del personale
Gestione risorse e Protocollo aziendale;	Data consegna fasc..-Data protocollo. Registrazione e archiviazione digitale < 0,5 gg.	costo del personale
Esame integrazioni per la definizione delle pratiche ai sensi delle Determinine 5/2003 e 4/2005 – Attività accessorie;	Data consegna integ - Data definizione prat. < 2 gg	costo del personale
Segreterie uffici Comune	Richieste evase al giorno/ richieste avanzate giorno > 0,80	costo del personale

DU BUA -

<p>Analisi e realizzazione di moduli informatici;  Monitoraggio e controllo del processo produttivo;  Gestione rettifiche e atti finali riemessi;  Rimissioni provvedimenti finali</p>	<p>&lt; 30/60 gg.  &lt; 2 gg.  &lt; 2 gg.  &lt; 1 g.</p>	<p>costo del personale</p>
<p><b>FRONT OFFICE TERRITORIALI (URP)</b>  Assistenza al cittadino al fine di fornire informazioni sull' Ente (organizzazione e prestazioni, ubicazione e orari di apertura degli uffici) e su iniziative ed eventi promossi dall'Amministrazione)  Accoglimento delle richieste di accesso agli atti ( L.241/90)  Accoglimento delle istanze sullo stato dei procedimenti (L.241/90)  Accoglimento reclami, segnalazioni, suggerimenti  Consegna degli atti amministrativi richiesti dai cittadini.</p>	<p>richieste evase al giorno / richieste avanzate giorno &gt; 0,80</p>	<p>costo del personale</p>
<p><b>BACK OFFICE: (URP)</b>  Scannerizzazione documenti ed inoltro e-mail  Raccolta ed inserimento dati per l'archiviazione delle pratiche di accesso  Collaborazione nell'attività di ricezione, inoltro e smistamento della posta a mezzo Protocollo Informatico  Collaborazione in alcune fasi del procedimento relativo alle richieste di</p>	<p>richieste evase al giorno / richieste avanzate giorno &gt; 0,80</p>	<p>costo del personale</p>
<p>accesso (in tutti al citico e citivo atti)  Segreteria Uffici Alloggi:  Supporto Ufficio Legale  Supporto Ufficio "Economato e Finanza"  Supporto al settore "bando giovani ed extracomunitari"  Supporto al settore "pre - istruttoria Legge 431" Supporto al settore " Legge 431"  Supporto al settore "Vulture"</p>	<p>richieste evase al giorno / richieste avanzate giorno &gt; 0,80</p>	<p>costo del personale</p>

RSBA