

COMUNE DI:	CENTRO DI RESPONSABILITA:	
<b>SONA</b>	<b>SETTORE AMMINISTRATIVO</b>	
SERVIZIO	RESPONSABILE:	
<b>URP</b>	<b>SIMONETTA ARDUINI</b>	
UNITA' ORGANIZZATIVA ELEMENTARE		
<b>URP</b>		
OPERATIVA / GESTIONALE DIRETTA	OPERATIVA / GESTIONALE DI SUPPORTO	CAP.
	1- Gestione delle telefonate in entrata e loro smistamento con modalità integrativa rispetto alle impostazioni del centralino con risponditore automatico	
	2- Affidamento manutenzione centralino e gestione contratto	480
3- Attività di informazione nei confronti dell'utenza		
4- Distribuzione modulistica agli utenti		
5- Ricezione segnalazioni / suggerimenti da parte degli utenti e comunicazione agli uffici competenti		
6- Gestione ufficio reclami, come da obiettivo innovativo 2009		
7- Gestione accessi del pubblico		
	8- Periodico esame e valutazione delle segnalazioni ricevute dall'Urp in sede di conferenza dei responsabili di servizio	
9- Gestione delle informazioni attraverso tabelloni elettronici tramite SIM card, su segnalazione dei responsabili		380
10- Attivazione e gestione su segnalazione dei responsabili del servizio sperimentale di comunicazione tramite sms		380
11- Gestione su segnalazione dei responsabili del servizio sperimentale di comunicazione vocale		
12- Rilevazione della soddisfazione dell'utente del servizio urp		480



Comune		Centro di Responsabilità		Responsabile	
<b>SONA</b>		SETTORE AMMINISTRATIVO		SIMONETTA ARDUINI	
		Servizio			
		URP			
Collaboratori Interni					
Cat. Econ.	Cat. Giur.	Nome e Cognome	%	Costo Risorsa	
D6	D3	Simonetta Arduini	7	3.990,00	
D3	D1	Manuela Casati Bonizzi	30	11.700,00	
B1	B1 p.t. 55,55%	Francesca Giordano	80	11.200,00	
B3	B1	Paola Dalla Val	5	1.350,00	
B6	B3	Alessandro Boretti	5	1.550,00	
Collaboratori Esterni					
Professione		Nome e Cognome	%	Costo Risorsa	
Collaboratori a Supporto in Entrata da altri Servizi					
Cat. Giur.	Cat. Econ.	Nome e Cognome	%	Costo Risorsa	
B3	B7	Giuseppe Castioni	24	7.440,00	
<b>Totali Collaboratori</b>				<b>37.230,00</b>	

Comune		Centro di Responsabilità	Responsabile
<b>SONA</b>		SETTORE AMMINISTRATIVO	SIMONETTA ARDUINI
		Servizio	
		URP	
<b>Risorse Strumentali - <u>ASSEGNATE</u></b>			
Tipologia	Num°	Descrizione	Costo
PC	1		
Stampanti	1		
Centralino	1		2.217,60
Totem emoticons	1		1.200,00
Tabelloni info software	4		3.869,76
messaggi vocali	1		3.360,00
<b>Risorse Strumentali - <u>NUOVE ACQUISIZIONI</u></b>			
Tipologia	Num°	Descrizione	Costo
software sms	1		60,00