

## Verifica delle autocertificazioni prodotte in base alle richieste interne e esterne

**Responsabile del servizio:** Paola Andreucci

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Il controllo delle autocertificazioni è un servizio finalizzato a verificare la veridicità di quanto il cittadino dichiara alla Pubblica Amministrazione relativamente ad una serie di stati, qualità personali e fatti.

**Modalità di erogazione:** Fax, PEC,

**Stakeholder Interni:** Personale TAB

**Stakeholder esterni:** Imprese privati / P.A.

**Vincoli e riferimenti normativi:** DPR 445/2000, D.Lgs 196/2003, L. 183 del 12/11/2011

**Referente in caso di reclamo:** Ufficio rapporti con il pubblico

### Elenco attività:

*Attività n° 1 - Acquisizione richiesta di verifica*

**Responsabile dell'attività:** Maria Colagrossi

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio rapporti con il pubblico

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 8

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 3

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email certificata - Titulus - Fax - Email -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 30 Giorni

| Descrizione sotto attività  | Dimensione della qualità                    | Dettagli indicatore  |
|---|---|--|
| Verifica regolarità della richiesta e attestazione di ricevimento | [Accessibilità - Accessibilità multicanale] | <b>Categoria valore:</b> Numero<br><b>Descrizione indicatore:</b> numero degli strumenti funzionali alla ricezione delle istanze<br><b>Valore minimo:</b> 4<br><b>Valore massimo:</b> 4<br><b>Valore attualmente rilevato:</b> 4<br><b>Valore programmato:</b> 4 |

*Attività n° 2 - Controllo autocertificazione*

**Responsabile dell'attività:** Maria Colagrossi

**Unità organizzativa erogante:** URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 8

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 3

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Stesso ufficio -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 30 Giorni

| Descrizione sotto attività           | Dimensione della qualità   | Dettagli indicatore   |
|--------------------------------------|----------------------------|---|
| Acquisizione dati interni ed esterni | [Efficacia - Affidabilità] | <b>Categoria valore:</b> ---<br><b>Descrizione indicatore:</b> n. di prestazioni erogate rispetto il numero di prestazioni richieste<br><b>Valore minimo:</b> 90<br><b>Valore massimo:</b> 100<br><b>Valore attualmente rilevato:</b> 100<br><b>Valore programmato:</b> 100 |

*Attività n° 3 - Conclusione verifica*

**Responsabile dell'attività:** Maria Colagrossi

**Unità organizzativa erogante:** URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 8

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 3

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Stesso ufficio - Email - Email certificata - Fax - Titulus -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 5 Giorni

| Descrizione sotto attività | Dimensione della qualità | Dettagli indicatore   |
|----------------------------|--------------------------|---|
| Risposta al Richiedente    | [Tempestività]           | <b>Categoria valore:</b> Tempo giorni<br><b>Descrizione indicatore:</b> il numero dei giorni per erogare il servizio<br><b>Valore minimo:</b> 1<br><b>Valore massimo:</b> 30<br><b>Valore attualmente rilevato:</b> 15<br><b>Valore programmato:</b> 15 |