

## AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

U.R.P. Ufficio Relazione con il Pubblico

Sezione URP, secondo quanto indicato nelle linee guida dei siti web 2011 e la Legge n. 150/2000.

---

Compiti dell'U.R.P. delineati dall'Amministrazione sono:

- costruire un Comune più aperto, trasparente ed efficiente, riconoscendo ai cittadini il diritto ad essere informati e ascoltati, facendosi carico dei bisogni da loro espressi, garantendo risposte esaurienti, accogliendo segnalazioni e reclami
- agevolare il rapporto tra Comune e cittadini fornendo direttamente alcuni servizi, facendosi tramite tra cittadino e singoli uffici, verificando la qualità dei servizi resi.

A tal fine sono così individuate le funzioni che l'U.R.P. dovrà svolgere nella prima fase di apertura:

- servizio di prima accoglienza
- informazione di primo livello su procedure, attività e servizi del Comune, manifestazioni ed eventi, associazioni cittadine, altri servizi pubblici della città ed, infine, informazioni turistiche
- servizio reclami/segnalazioni da parte di Enti e cittadini
- servizio accoglimento proposte da parte dei cittadini

- rilascio atti amministrativi
- servizio protocollo (consistente nel solo ritiro degli atti consegnati a mano)
- servizio di assistenza per il rilascio dell'attestazione ISEE relativamente, al momento, a servizi del Comune e di esercenti pubblici servizi (assegno di maternità, assegno nucleo familiare, borse di studio, buoni libro, assegni di studio)
- rilascio modulistica dell'Ente
- consultazione leggi, regolamenti, bandi di concorsi pubblici, etc.
- attivazione postazione internet
- servizio informazioni sul lavoro in collaborazione con il Centro dell'Impiego
- contatti con i referenti interni degli altri uffici della struttura
- servizio di comunicazione e di promozione della città

L'U.R.P. è dunque:

- un servizio di comunicazione che ha l'obiettivo di garantire al cittadino l'esercizio del diritto di informazione e di accesso (sia agli atti che ai servizi) e di favorire la sua partecipazione alle scelte per la città e la sua conoscenza del territorio e delle iniziative che lo animano.
- uno sportello che ha lo scopo di rendere più facilmente usufruibili alcuni servizi e di offrire, tramite una apposita postazione, la possibilità di consultare autonomamente internet.
- un ufficio in grado di fornire informazioni di primo livello su servizi erogati da altri Enti pubblici del territorio e delle Società che gestiscono servizi per conto del Comune.