



## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Cos'è

- ❑ E' il punto d'incontro privilegiato fra l'Amministrazione e il cittadino.
- ❑ E' il luogo dove quotidianamente i cittadini possono dialogare con l'Amministrazione, chiedendo ed ottenendo risposte, visionando atti, informandosi sullo stato dei procedimenti, imparando a conoscere i servizi e le opportunità offerti dal proprio Comune.
- ❑ E' il luogo che fornisce le prime indicazioni utili per accedere ai servizi, evitando lungaggini burocratiche e perdite di tempo.

### Perché

- ❑ Per semplificare ed agevolare i rapporti tra Amministrazione e cittadini.
- ❑ Per garantire il diritto di informazione, di accesso, di partecipazione dei cittadini all'attività amministrativa del proprio Comune.
- ❑ Per agevolare i cittadini nell'utilizzo dei servizi, promovendone la conoscenza.

### Competenze

- ❑ Garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dell'Amministrazione.
- ❑ Favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.
- ❑ Informa ed orienta i cittadini sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi e di fruizione dei servizi comunali: servizi, uffici, responsabili, orari, attività, modulistica.
- ❑ Favorisce l'esercizio dei diritti di accesso e la partecipazione ai procedimenti.
- ❑ Acquisisce la conoscenza della domanda dei servizi, attuando misure di verifica dei bisogni e del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti.
- ❑ Accoglie segnalazioni, proposte, proteste e reclami dei cittadini, per favorire il miglioramento dei servizi.
- ❑ In collaborazione con la struttura comunale, favorisce i processi di semplificazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti, nonché di ammodernamento dei sistemi di comunicazione interna e di gestione dei flussi di informazione e documentali.
- ❑ Aggiorna le informazioni e le schede dei procedimenti contenute sul sito Internet del Comune, favorendo l'accesso on-line da parte dei cittadini.
- ❑ Promuove e approfondisce temi di rilevante interesse pubblico e sociale.

### Guida ai servizi

Le informazioni sui servizi e sulle procedure sono contenute in una banca dati costituita da **schede**, secondo lo schema di scheda di seguito riportato.

<b>Che cos'è</b>	
<b>Dove rivolgersi</b>	
<b>Quando</b>	
<b>Chi</b>	
<b>Cosa occorre</b>	
<b>Come</b>	
<b>Spese</b>	
<b>Tempi</b>	
<b>Responsabile del procedimento</b>	
<b>Settore</b>	
<b>Note</b>	
<b>Normativa di riferimento</b>	

Ogni scheda illustra la procedura e contiene al suo interno i link utili per scaricare la modulistica che serve.

La ricerca delle schede può essere fatta secondo i seguenti criteri:

- Per condizione..... (anziano, bambino, ecc.)
- Per ..... (abitare, avere famiglia, fare sport, ecc.)

oppure visualizzando tutte le schede (poste in ordine alfabetico)

## Staff

- ❑ Responsabile: dr.ssa Fulvia Nico
- ❑ Operatori: dr.ssa Anaclea Venanzi, dr.ssa Elisa Casalini

## Dove

L'U.R.P. è collocato all'ingresso del Palazzo comunale, in Via Garibaldi n.4 – Piano terra, è facilmente accessibile ed individuato da apposita segnaletica.

## Quando

L'orario di apertura dell'U.R.P. è il seguente:

- ❑ mattina: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, ore 9 – 12,30; giovedì ore 9,00 – 12,30
- ❑ pomeriggio: martedì e giovedì, ore 14,30 – 18,00

## Come

- ❑ Direttamente, recandoti personalmente presso l'Ufficio
- ❑ Telefonicamente, al n. **0577.351303**
- ❑ Via fax, al n. 0577.355273
- ❑ Via posta elettronica, e-mail [urp@comune.castelnuovo-berardenga.si.it](mailto:urp@comune.castelnuovo-berardenga.si.it)