



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico spegne la "prima candelina"



**IL PRIMO ANNO DI
URP...**



Il 19 dicembre 2000 l'Urp compie il primo anno di vita ed ormai possiamo affermare che dopo un anno di attività l'urp ha trovato una sua dimensione ed identità dotandosi gradualmente di proprie competenze ed esperienze.

Ricordiamo che all'interno dell'Urp sono presenti altri due importanti servizi quali:
"LO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE" ed il **"PUNTO EUROPA"**

Quali sono state le *finalità* che ci siamo proposti e le *attività* che in questo anno abbiamo attivato?

1 - TRASPARENZA E ACCESSO:

Prima di tutto abbiamo dato attuazione a quello che è il ruolo fondamentale dell'Urp, ossia concretizzare il principio di trasparenza amministrativa, garantendo il diritto di accesso alla documentazione ed attivando ogni possibile azione per una corretta e generale informazione.

2 - COMUNICAZIONE ESTERNA e CAMPAGNE INFORMATIVE:

Abbiamo cercato di attivare una vera e propria comunicazione con i cittadini, svolgendo un ruolo di ascolto attivo in modo da creare uno scambio di informazioni utili con l'utenza in modo da rispondere alle esigenze e rilevare i bisogni e aspettative.

La **gestione dei reclami** è stata molto curata perchè ritenuta particolarmente importante e significativa della capacità di risposta dell'Ente relativamente alle problematiche del cittadino. Sono stati 180 i reclami pervenuti all'urp tra gennaio e novembre; il 54% dei reclami è stato risolto tecnicamente, al 29% è stata data una risposta motivata e il 17% non è stato risolto.

Sono state predisposte diverse campagne di informazione e sensibilizzazione verso i cittadini attivando un rapporto diretto senza l'intermediazione di altri soggetti.

[LINK ALLE CAMPAGNE INFORMATIVE DELL'URP - 1999/2000](#)

3 - COMUNICAZIONE INTERNA E COLLABORAZIONE

Se l'Urp ha dato informazioni corrette, puntuali ed in tempi brevi ai cittadini è stato soprattutto grazie alla fattiva collaborazione degli uffici interessati.

Il rapporto con la struttura dell'ente e con l'Amministrazione, la realizzazione di una rete di rapporti di collaborazione con gli uffici in modo da far circolare al meglio le informazioni rimarrà sempre un obiettivo nodale per il buon funzionamento del nostro servizio. Incontri con i diversi servizi sono stati effettuati nei mesi scorsi e continueranno periodicamente.

4 - SEMPLIFICAZIONE E RIORGANIZZAZIONE

L'Urp ha promosso diverse iniziative di semplificazione relativamente ad alcuni procedimenti dell'ente. Il Progetto "Dire, fare...semplificare", l'attivazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive, la semplificazione di parte della modulistica, la promozione dell'autocertificazione.

Tutto ciò risulta fondamentale per studiare una possibile riorganizzazione di alcune procedure e proporre innovazioni e trasformazioni nei servizi erogati.

6 - NUOVE TECNOLOGIE

Il Servizio Urp, in collaborazione con il CED, è stato da sempre grande utilizzatore e promotore delle nuove tecnologie informatiche.

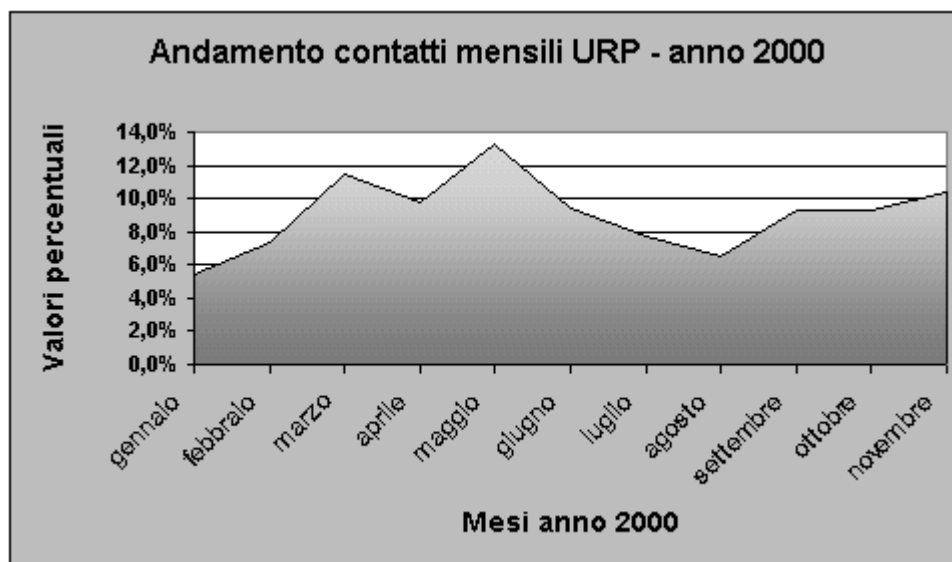
Lo dimostra il fatto che la gestione e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate sulla Rete Civica è effettuato direttamente dall'ufficio.

Inoltre si fa promotore delle tecnologie di rete sostenendo e favorendo la diffusione delle informazione e dei servizi on-line sia verso l'utenza che internamente con l'utilizzo delle comunicazioni via e-mail.

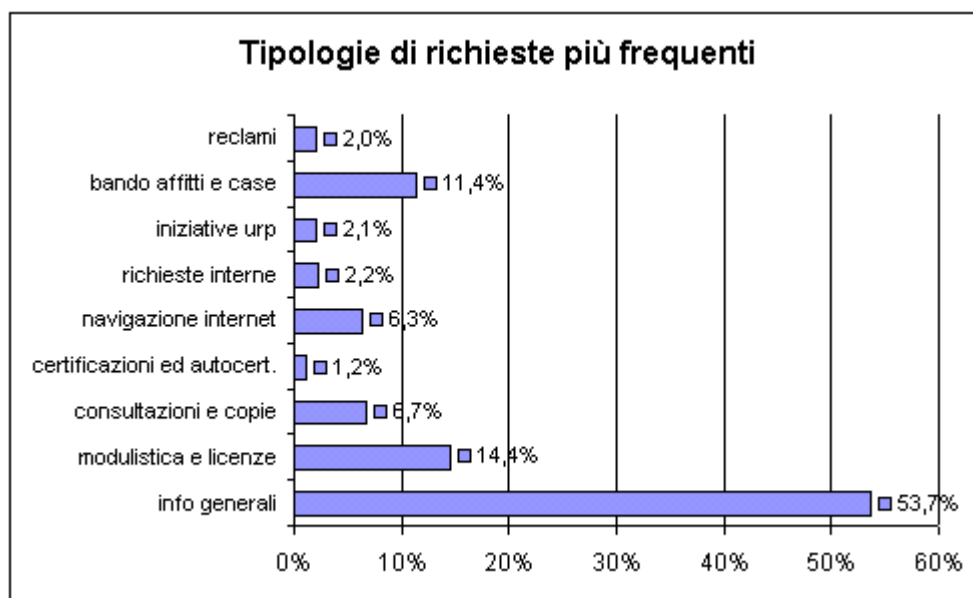
[LINK ALL'ELENCO DI TUTTE LE ATTIVITA' CHE SVOLGE L'URP](#)

DATI STATISTICI

Sono stati circa 9.500 gli utenti che da gennaio a novembre 2000 si sono rivolti all'URP: 800 contatti mensili, oltre 30 persone in media giornaliere.



LE RICHIESTE PIU' FREQUENTI LE POSSIAMO RAGGRUPPARE NELLE SEGUENTI TIPOLOGIE:



INFORMAZIONI GENERALI:

riferite prevalentemente verso uffici come ANAGRAFE - TRIBUTI (COGEST) - URBANISTICA - CULTURA - SERVIZI SOCIALI

Con la creazione della CMV il cittadino si è spesso rivolto all'Urp per contattare la nuova azienda (orari - n telefono)

Il cittadino si rivolge all'URP per QUALSIASI INFORMAZIONE, vengono date risposte a 360° relativamente ad ogni tipo di richiesta nel senso letterale del termine.

LE STATISTICHE MENSILI SI POSSONO TROVARE NELLE PAGINE WEB DELL'URP:

<http://www.comune.cento.fe.it/urp/statistiche/>



DATA ATTIVAZIONE SPORTELLO UNICO: 13/3/2000

Dal **13 marzo al 12 dicembre 2000** (9 mesi di attività)
sono pervenute allo SU n. **110 pratiche**:

- **72 Certificati** art. 63 D.p.r. 616/77
- **20 Autorizzazioni** per avvio di attività artigianale con laboratorio;
- **7** Verifica distanze avvio e/trasferimento di attività di parrucchiere barbiere e mestieri affini;
- **2** Autorizzazioni sanitarie (trasp. Surgelati – Rosticceria);
- **1** Occupazione suolo pubblico per avvio di attività commerciale;
- **6** Richieste di concessione edilizia;
- **1** Parere preventivo edilizio-urbanistico per avvio di attività artigianale;
- **1** Richiesta ritirata.

delle **20 AUTORIZZAZIONI ATTIVITA' ARTIGIANALI CON LABORATORIO**:

- **1** AUTOLAVAGGIO
- **1** ROSTICCERIA
- **3** SARTE
- **1** ARTIGIANATO PRODUTTIVO
- **14** PARRUCCHIERE BARBIERE E MESTIERI AFFINI

dei **72 CERTIFICATI ART. 63 D.P.R. 616/77**

- **20 autotrasportatori**
- **20 muratori**
- **5 imbianchini**
- **5 riparatori- manutenzione in genere**
- **4 allestitori fieristici**
- **4 impiantisti elettrici-idraulici**
- **2 carpentieri**
- **2 fornai**
- **2 pavimentisti**
- **1 autolavaggio**
- **1 fotografo**
- **1 giardiniere**
- **1 parrucchiera per signora**
- **1 parrucchiere per uomo**
- **1 addetta alle pulizie**
- **1 ricamatrice**
- **1 Programmatore software**