



# **Comune di Massa e Cozzile**

## **Carta dei Servizi URP**

## COS'È L'URP

L'ufficio per le Relazioni, U.R.P., con il Pubblico del Comune di Massa e Cozzile è un luogo dedicato a tutti i cittadini; uno di quei luoghi della città nei quali la Pubblica Amministrazione incontra quotidianamente i cittadini.

L'URP, collocato al piano terra della 'Casa Comunale' in via Vangile n.1, è la principale porta di accesso al Comune e alla città. Qui ogni giorno il personale qualificato addetto agli sportelli, che risponde al telefono e alle e-mail, garantisce informazioni sui servizi, le procedure, le scadenze, e le novità proposte dall'Amministrazione; accoglie segnalazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento delle prestazioni pubbliche; riceve inoltre richieste di accesso agli atti. Per questo motivo è un luogo fondamentale per garantire diritti e costruire dialogo e confronto.

## COMPITI ISTITUZIONALI DELL'URP

Le funzioni istituzionali dell'URP come indicate nella legge n. 150 del 7 giugno 2000 sono:

- garantire il diritto di informazione e di accesso e la partecipazione all'attività amministrativa del Comune;
- agevolare l'utilizzo dei servizi comunali promuovendone la conoscenza e informando sulla struttura, sui compiti e sull'operato dell'ente;
- facilitare la comprensione delle normative e dei provvedimenti; verificare il gradimento e la qualità dei servizi comunali e intervenire per rendere più efficace ed efficiente l'attività dell'Amministrazione.

Sulla base dell'autonomia di organizzazione riconosciuta a ciascun Ente Locale, all'Ufficio URP del Comune di Massa e Cozzile sono attribuite ulteriori funzioni quali:

- ❖ Ufficio Protocollo:
  - Presentazione di istanze;
  - Domande proposte e segnalazioni.
- ❖ Ufficio Pubblica Istruzione:
  - Organizzazione dei servizi scolastici di competenza dell'Amministrazione Comunale quale Scuolabus, Mensa, pre e post Scuola;
  - Organizzazione e Gestione dei campi estivi;
  - Indizione di bandi per contributi economici a sostegno del diritto allo studio.
- ❖ Ufficio Casa:
  - Gestione e indizione di bandi per contributi affitti;
  - Gestione contributi per morosità incolpevole;
  - Indizione dei bandi di E.R.P.;
  - Rilascio idoneità alloggiativa.

L'URP del Comune di Massa e Cozzile si impegna nello svolgimento di queste funzioni, seguendo i principi generali definiti in questa Carta dei Servizi.

## PRINCIPI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

L'URP svolge le sue funzioni istituzionali secondo i seguenti principi:

- **Uguaglianza e imparzialità.** L'URP organizza i propri servizi garantendo l'uguaglianza per tutti i cittadini e prestando particolare attenzione alle fasce sociali più deboli.
- **Partecipazione.** L'URP è il primo punto di contatto tra cittadini e amministrazione comunale e questo semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e Istituzioni.

- **Rispetto della riservatezza e della privacy.** L'URP rispetta le norme per la tutela della privacy. I dati personali del cittadino sono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato.
- **Trasparenza.** L'URP attua la normativa relativa alla Trasparenza nell'erogazione dei servizi, nel confronto continuo con l'utente, nella definizione degli obiettivi che saranno attuati, nella pubblicazione dei risultati ottenuti, sia quantitativi che qualitativi.
- **Accessibilità.** L'URP garantisce l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, negli orari di apertura al pubblico, di persona direttamente allo sportello, per telefono, tramite posta elettronica, attraverso social network. I cittadini, inoltre, possono consultare il sito: [www.comune.massa-e-cozzile.pt.it](http://www.comune.massa-e-cozzile.pt.it).
- **Continuità e regolarità.** L'URP s'impegna a ridurre al minimo i disagi derivanti da disservizi garantendo la messa in atto di azioni tese alla revisione delle procedure interne per ridurre i tempi di attesa e di risposta.
- **Cortesìa e professionalità.** Il comportamento del personale è ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti. È inoltre garantita la costante formazione del personale addetto allo Sportello.
- **Soddisfazione del cittadino.** L'URP realizza una rilevazione periodica del livello di soddisfazione attraverso incontri appositi, interviste dirette e questionari.
- **Efficacia ed efficienza dell'azione svolta.** L'URP attua la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione di procedure sempre meno burocratizzate, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'Ente, e verificando le aspettative degli utenti.

## FRONT-OFFICE -SERVIZI OFFERTI

Il Front office è il servizio di relazione diretta con il cittadino, lo sportello che informa e guida.

- ❖ Accoglienza e informazioni:
  - sugli orari di apertura degli uffici comunali e sulla loro dislocazione;
  - sui servizi e procedimenti dell'Amministrazione comunale;
  - sui servizi e procedimenti di altre amministrazioni se condivisi;
  - sulla su manifestazioni, eventi, luoghi, uffici e associazioni della città;
  - sulla mobilità giovanile e opportunità di lavoro all'estero;
  - sulla formazione professionale;
  - sul lavoro e la formazione permanente.
- ❖ Consegna di:
  - tesserini per raccolta tartufi e venatori;
  - documentazione da altri uffici comunali.

## BACK- OFFICE – SERVIZI OFFERTI

Il back office è il servizio che organizza, gestisce e implementa le informazioni

- Gestione richieste di accesso atti;
- Progettazione ed elaborazione di campagne informative;
- Raccolta notizie e diffusione attraverso i vari canali informativi;
- Gestione segnalazioni / reclami;
- Indagini di soddisfazione degli utenti sul servizio
- Aggiornamento informazioni sul sito internet

## SEDE E ORARI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Massa e Cozzile si trova al piano terra del Palazzo Comunale, in via Vangile, 1. Telefono 0572 928311; E-mail: [urp@comune.massa-e-cozzile.pt.it](mailto:urp@comune.massa-e-cozzile.pt.it);

Web: <https://www.comune.massa-e-cozzile.pt.it/uffici-e-servizi/u-r-p-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/>

### ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Sabato</b>
8,00/13,00	8,00/13,00	8,00/13,00	8,00/13,00	8,00/13,00	8,00/13,00