

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dà notizie su atti, procedure, servizi e protocolla immediatamente numerose pratiche. Fornisce gli orari di apertura dei vari uffici e mette a disposizione modulistica relativa a tributi, cambi di residenza, dichiarazioni dei redditi, suolo pubblico. È il punto di ascolto per segnalazioni, richieste, ma anche un nodo importante nella rete di comunicazione interna.

Situato al piano terreno del Palazzo Civico, l'URP è in grado - servendosi di vari strumenti mediali, quali la viva voce, il telefono, l'e-mail - di offrire informazioni sugli uffici comunali e sulle pratiche amministrative (sedi, orari, modalità), garantire l'accesso agli atti e ai documenti del Comune, gestire i reclami ed i suggerimenti presentati dai cittadini e favorire lo scambio continuo di segnalazioni e proposte tra il Comune e la cittadinanza, per migliorare la qualità e la modalità di offerta dei servizi. Nei locali dell'URP presso il Palazzo Civico sono collocate, tra l'altro, due postazioni per la navigazione in Internet, a disposizione del pubblico.

Tramite collegamenti alla rete comunale, l'Ufficio è in grado di fornire il numero di protocollo assegnato ad ogni pratica in ingresso in Comune e protocolla immediatamente numerose pratiche a carattere tecnico, e non solo; è inoltre in grado di mettere a disposizione modulistica relativa a tributi, cambi di residenza, dichiarazioni dei redditi, suolo pubblico.

L'URP è quindi la "voce" diretta dell'Ente, che spiega al cittadino i servizi offerti e rappresenta la risposta a quanto previsto dalla Legge 150/00 per una comunicazione efficiente:

1. prestazione di servizi che garantiscano il diritto all'informazione, all'accesso e partecipazione alle pratiche amministrative, agevolando l'uso dei servizi;
2. interconnessione telematica (all'intranet dell'Ente, alla Rete Civica, alla Rete Telematica Regionale);
3. analisi ed autocontrollo, attraverso processi di verifica della qualità e di gradimento dei servizi (customer satisfaction). I contatti con il pubblico vengono rilevati tramite due strumenti diversi: il programma predisposto per la rete degli URP, organizzata dalla Regione Toscana, e schede locali a disposizione degli operatori.



Ufficio Relazioni con il Pubblico
COMUNE DI LIVORNO

Palazzo Comunale, piano terra,
Piazza del Municipio 1, 57123 Livorno
Orari: da lunedì a sabato ore 9-13,
martedì e giovedì anche 15.30-17.30
Tel. 0586 820204 – 820205
Fax 0586 820280
e-mail: segnalazioni@comune.livorno.it