



## CARTA DEI SERVIZI

Ver. 2.02



# CARTA DEI SERVIZI

## Benvenuto, benvenuta

L'URP è un servizio integrato di informazione, orientamento e consulenza pensato per fornire notizie utili, opportunità e approfondimenti su tutti gli argomenti che interessano i cittadini di Monopoli.

I servizi offerti sono gratuiti e rivolti a tutti, senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, provenienza, condizione sociale o professionale.

## I nostri servizi

### URP

E' il servizio che garantisce a tutti i cittadini l'accesso agli atti comunali, l'avvio di pratiche amministrative e tutte le informazioni riguardanti i servizi e gli uffici dell'Amministrazione comunale e, per quanto possibile, della Città.

### INFORMAZIONI E APPROFONDIMENTI SU:

- **Atti e documenti ufficiali del Comune:** Delibere di Giunta e Consiglio, Regolamenti comunali, Provvedimenti del Sindaco, ecc., garantendo il diritto alla visione e alla copia;
- **Gare, appalti, concorsi comunali:** bandi, requisiti e modalità di partecipazione.
- **Servizi comunali e pubblici della città:** servizi erogati, ubicazione, orari, referenti, modalità di accesso ecc.;
- **Associazionismo e volontariato:** enti e servizi offerti, referenti, modalità di accesso, gestione del Registro Comunale delle Associazioni;
- **Eventi:** manifestazioni, appuntamenti, iniziative comunali e di quartiere;
- **Pratiche per la richiesta di contributi o agevolazioni:** distribuzione modulistica, assistenza alla compilazione;
- **Diritto di accesso** ad atti e pratiche che riguardano il singolo cittadino;
- **Normativa statale e regionale**
- **Informazioni turistiche sul territorio**

## **SERVIZI:**

- Redazione rete Civica della città
- Sportello Informagiovani
- Sportello reclami: Raccolta di reclami, istanze e lamentele sui disservizi relativi a tutti gli uffici comunali ed inoltra delle stesse agli uffici competenti perché siano esaminate e risolte
- Gestione del Registro Comunale delle Associazioni
- Consultazione del Bollettino Ufficiale Regione Puglia (on-line)
- Consultazione e rilascio copie (solo su formato informatico) di leggi statali e regionali
- Fornitura della modulistica relativa ad istanze, richieste, domande per l'accesso ai servizi, con indicazioni dei termini e delle scadenze per la presentazione delle stesse, nonché schede informative su tariffe dei servizi, tasse e tributi
- Accoglienza tirocini formativi
- Informazioni relative a:
  - tutti i servizi del Comune
  - procedure amministrative
  - avvisi pubblici e concorsi indetti dal Comune di Monopoli
  - regolamenti comunali e accesso agli atti del Comune
  - pubbliche Amministrazioni locali e centrali presenti nella Città
  - servizi offerti da enti privati e associazioni presenti nella Città
  - manifestazioni e eventi che si svolgono in città
  - turismo in città e in altri luoghi a livello provinciale e regionale
- Gestione Numero Verde
- Gestione Bacheca piccoli annunci

## **Come si usa**

### **Fai da te**

Cerca da solo (o da sola) l'informazione di cui hai bisogno sul portale della Rete Civica.

### **Serve aiuto?**

Se non hai trovato quello che cercavi o se hai bisogno di un supporto per la tua ricerca, rivolgiti agli operatori. Ti aiuteranno a consultare gli strumenti informativi o ad individuare altri servizi presenti sul territorio in grado di rispondere alle tue esigenze.

Le informazioni possono essere richieste anche:

- Tramite TELEFONO (n.verde)
- via POSTA
- via E-Mail
- su CANALI TELEMATICI (forum portale civico, facebook, instagram, ecc)

### **Dacci 15 minuti (...o 5 giorni)**

La risposta alla richiesta di informazioni è garantita in massimo 15 minuti.

Per le richieste particolari che riguardano informazioni non direttamente disponibili presso il Centro, è previsto un servizio di ricerca personalizzata che garantisce una risposta entro 5 giorni lavorativi.

## **I prodotti informativi**

**Rete Civica** [www.comune.monopoli.ba.it](http://www.comune.monopoli.ba.it)

Portale sui servizi e procedimenti dell'Amministrazione Comunale e su ogni argomento di pubblico interesse riguardante la Città.

## **Il nostro impegno**

L'URP si impegna ad offrire un servizio:

- pensato per rispondere alle esigenze informative dell'utente;
- completo, imparziale, preciso e aggiornato;
- indipendente da qualunque interesse di tipo ideologico, politico o commerciale;
- improntato alla disponibilità, cortesia e competenza degli operatori;
- rispettoso della privacy e dell'anonimato degli utenti.

L'URP, inoltre, ti garantisce questi livelli di servizio:

- Capacità di risposta alle richieste: il 95% delle richieste di informazioni rivolte all'Urp trova subito una risposta;
- Soddisfazione dell'utente: il 93% dei nostri utenti si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto.

## **Se qualcosa non va**

Se vuoi segnalarci reclami o proposte di miglioramento del servizio, avremo cura di registrare e valutare le tue osservazioni e, se vuoi, ti faremo sapere l'esito della tua segnalazione entro 10 giorni.

## **Aiutaci a migliorare il nostro servizio**

Periodicamente intervistiamo i nostri utenti per verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto. Chiediamo di collaborare rispondendo alle domande dei nostri operatori ed esprimendo un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto. Potrai anche suggerirci eventuali interventi migliorativi.

## **Indirizzo, recapiti, orari di apertura**

URP COMUNE DI MONOPOLI

Via Garibaldi, 8/10 (piano terra, accessibile ai disabili muniti di carrozzella) - 70043 Monopoli

e.mail: [urpmonopoli@comune.monopoli.ba.it](mailto:urpmonopoli@comune.monopoli.ba.it)

sito web: [www.comune.monopoli.ba.it](http://www.comune.monopoli.ba.it)

indirizzi facebook: Città di Monopoli, Urp Monopoli

Tel. 800/25.37.35

Tel. 080.41.40.266

Tel. 080.41.40.267

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì, ore 9.00 - 12.00; il giovedì, ore 16.00 - 19.00

Nel periodo di emergenza sanitaria Covid-19 l'erogazione dei servizi di informazione al cittadino viene resa, in via straordinaria e temporanea, in modalità agile (smart working) esclusivamente attraverso una gestione telematica e telefonica. I numeri a disposizione dei cittadini sono i seguenti

Numero Verde 800 253735

(dal lun al ven ore 9.00 - 14.00)

Cell. 376 0248192

(anche giovedì pom ore 15.00 - 18.00)

Cell. 371 4328177

(anche giovedì pom ore 15.00 - 18.00)