



**GRUPPO CONSILIARE  
PARTITO DEMOCRATICO**

Ferrara, 3 Settembre 2018

P.G.



- Al Sig. Sindaco
- Al Sig. Presidente  
del Consiglio Comunale

**Oggetto: Question time – Richiesta notizie servizio URP.**

**PREMESSO**

- Che una cittadina si è rivolta agli organi di stampa per lamentare una mancata risposta, da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, circa una richiesta di informazione dalla stessa avanzata all'Ufficio in argomento;
- Che gli uffici per le relazioni con il pubblico (URP) sono uffici istituiti in Italia nel 1993 e resi obbligatori dalla legge 150/2000 che ha disposto che le amministrazioni pubbliche individuino, nell'ambito della propria struttura, uffici per le relazioni con il pubblico al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241;
- Che gli stessi hanno l'obiettivo di agevolare i rapporti tra ente pubblico e cittadini (singoli e associati), garantendo il diritto d'accesso agli atti e favorendo la trasparenza amministrativa. (si potrebbe dire che questi uffici sono la "prima linea" delle pubbliche amministrazioni);
- Che gli URP aiutano il cittadino ad orientarsi nella pubblica amministrazione e a trovare le risposte delle quali ha bisogno;
- Che per il suo carattere fortemente "relazionale" il personale dell'URP deve essere specializzato e fortemente motivato;
- Che gli URP provvedono al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione e all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;

**SI CHIEDE**

- Se è stato risolto il disservizio segnalato dall'utente circa la mancata risposta;
- Quale sia il canale d'ingresso delle istanze (telematico, cartaceo, verbale, segnalazioni Polizia Municipale, ecc.);
- Tempi e modalità di risposta ai cittadini;
- Monitoraggio delle segnalazioni per l'anno corrente (pervenute ed evase);
- Se esistono eventuali progetti futuri (tecnologici / organizzativi) per potenziare il servizio.

Il Consigliere Comunale PD

Guzzinati Vito