



Città di Imola



1991-2016

da 25 anni
in ascolto



25 anni di attività, un anniversario importante, un punto di svolta naturale! Tanti anni sono passati dal giorno dell'apertura: ricordo ancora quella mattina di dicembre 1991 e la mia sorpresa perché i cittadini cominciarono subito a venire in ufficio e a fare domande, come se ci "aspettassero".

In questi anni sono cambiate le modalità di lavoro, le competenze, il personale, la stessa localizzazione dell'ufficio, speriamo di essere comunque e sempre un punto importante per i cittadini e per il comune, uno snodo fra utenza e servizio pubblico per facilitare, orientare, informare, agevolare gli utenti comunali, oltre a fornire numerosi servizi specifici e a collaborare con tutti gli altri uffici comunali in una sinergia importante.

E' stata una sfida che tutte le persone che hanno lavorato all'Urp in questi anni hanno colto e vissuto con impegno e massima disponibilità, e che per questo ringrazio sentitamente.

Roberta Giacometti
Responsabile URP/Informacittadino

Da 25 anni l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un punto di riferimento molto importante per costruire ed approfondire il dialogo tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini, perché è il primo e più immediato luogo di relazione diretta, di scambio, di ascolto e di risposta tra chi ha il compito di amministrare la città e chi nella città vive, opera, costruisce il proprio presente e il proprio futuro.

Festeggiare questi 25 anni di lavoro dell'URP è un traguardo molto significativo per tutti noi, anche perché in questo anni abbiamo visto un crescente apprezzamento dei cittadini per i servizi resi dall'URP.

In questo gran parte del merito va riconosciuto alle operatrici e agli operatori che hanno gestito dal 1991 ad oggi con professionalità e passione il rapporto con il pubblico, cercando sempre di rispondere in modo preciso e puntuale ad ogni tipo di richiesta ed esigenza degli utenti.

Sono quindi orgogliosa e felice di poter festeggiare come Assessore ai Servizi alla Cittadinanza questo compleanno, che auspico sia anche un punto di partenza verso una crescita sempre più fruttuosa di dialogo, ascolto e risposta

Annalia Guglielmi
Assessore ai Servizi alla Cittadinanza



un po' di storia

L'**URP/Informacittadino** del Comune di Imola è uno strumento di comunicazione e relazione che fornisce ai cittadini una pluralità di servizi.

E' insieme uno "**sportello amico**" che ha come scopo principale quello di ascoltare, orientare ed informare e uno "**sportello di servizi**" che dà risposte e ha competenze specifiche.

Il servizio nasce il **7 dicembre 1991** a Imola in v. Mazzini 16 come "**Informa cittadino**". Il Comune di Imola anticipa quindi ampiamente gli obblighi di legge, in quanto gli URP Uffici Relazione con il Pubblico sono previsti obbligatoriamente per gli Enti Pubblici dall'anno 2000 (L. 150).

Il servizio, dopo l'entrata in vigore di questa legge, viene rinominato "**URP/Informacittadino**", e opera per alcuni anni condividendo lo spazio con l'Ufficio IAT Informazione e Accoglienza Turistica, che successivamente viene trasferito in v. Emilia 135.

Nel tempo l'URP/Informacittadino ha assunto sempre più competenze: da sportello informativo, di ascolto e orientamento è diventato anche uno sportello di servizi, responsabile di molti procedimenti.

Da aprile 2012 si è trasferito in v. Appia 5, utilizzando i locali della Galleria del Risorgimento, più spaziosi e funzionali dei precedenti.



cosa fa

-  • **informa** su uffici, orari e iter di pratiche e procedimenti comunali, sullo stato e sui tempi di atti e/o pratiche inoltrate all'Amministrazione
-  • **ascolta e orienta** il cittadino sulle opportunità offerte dagli enti pubblici nel nostro territorio
-  • **redige opuscoli e schede informative** su argomenti di interesse diffuso
-  • **garantisce** la consultazione e il rilascio di copie di leggi e regolamenti
-  • **distribuisce** moduli, bandi e materiali informativi a tema
-  • **provvede** a ritiro e rilascio di alcune pratiche amministrative predisposte da altri uffici
-  • aggiorna continuamente l'**indirizzario** di enti, associazioni e realtà di interesse pubblico presenti a Imola, pubblicato sul sito comunale
-  • realizza la **rubrica settimanale** inviata on line, pubblicata nel sito e presente in ufficio nella versione cartacea e video
-  • **raccoglie** firme per referendum e proposte di leggi di iniziativa popolare
-  • inoltra **segnalazioni e lamentele**, con relativo monitoraggio
-  • cura la pagina delle faq (**domande frequenti**) nel sito comunale alla pagina "URP/Informacittadino risponde" dove sono presenti le domande più frequenti e le relative risposte, consultabili 24 ore su 24



competenze specifiche



ACCREDITAMENTO PROGRAMMA REGIONALE FEDERA

anche per l'accesso al Portale demografico on line



ANAGRAFE CANINA

iscrizioni e comunicazioni obbligatorie



CACCIA

rilascio e ritiro tesserini venatori



DAT

iscrizione registro trattamento biologico



FUNGHI

rilascio tesserino per la raccolta dei funghi in pianura



IDONEITÀ ALLOGGIATIVA

con requisiti igienico sanitari



PESCA

tesserino di pesca sportiva e in zone classificate D e C



PROTOCOLLAZIONE

di istanze e documenti per il Comune di Imola



OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO CON BANCHETTI

in centro storico e presso cimiteri per associazioni e partiti politici



modalità di erogazione dei servizi

L'URP/Informacittadino garantisce:



risposta agli utenti che si presentano direttamente: negli orari di apertura al pubblico sono sempre operative almeno due postazioni di front office



risposte telefoniche: viene garantita la risposta alle telefonate ricevute negli orari di apertura e vengono richiamati quegli utenti che lasciano un messaggio nella segreteria telefonica



risposta alle mail ricevute: viene garantita la risposta diretta alle mail di competenza dell'URP, oppure - a seconda dei casi - l'inoltro ad altri uffici o servizi competenti



gestione del reclamo: un'attenzione particolare viene posta all'inoltro e al monitoraggio di segnalazioni, proposte e reclami presentati allo sportello



newsletter informativa: l'URP/Informacittadino predispone una rubrica informativa settimanale su argomenti, scadenze e notizie di interesse per i cittadini, facilitandoli nel reperimento di notizie utili



noi dell'urp

Attualmente lavorano all'URP/Informacittadino:

Roberta Giacometti (Referente e Responsabile dei procedimenti)
Annarita Calderoni, Laura Farolfi, Paola Marani, Bruna Noccioli.

Hanno lavorato all'URP/Informacittadino:

Rosanna Argelli, Floriana Maria Bellini, Micaela Benati,
Roberto Di Bene, Franca Ferri, Laura Liverani, Denis Morigi,
Maria Gabriella Naleni, Patrizia Serotti.

Ricordiamo e ringraziamo tutti gli obiettori di coscienza, gli stagisti
e tutte le persone che in qualsiasi modo in questi anni hanno
collaborato con l'URP.

L'URP/Informacittadino è nato per essere:

- **Una Risposta Puntuale** alle domande del cittadino sull'attività comunale
- **Un Rapporto Privilegiato** con la Pubblica Amministrazione,
- **Un utile Riferimento** per **Presentare** istanze o segnalazioni all'Amministrazione della città

**..... e per rendere più semplici
cose che per il cittadino sono complesse!**



polaroid



la vecchia sede
in via Mazzini 16



inaugurazione
vecchia sede



10° compleanno



Giornata degli Urp 2004



i vecchi locali



la nuova sede



quello che NON vogliamo essere

"Oltre la porta c'è una combinazione di centralino e ufficio informazioni, dove siede una donna senza età, come se ne vedono nei municipi di tutto il mondo. Non sono mai state giovani, e non saranno mai vecchie. Non hanno né bellezza, né fascino, né stile. Non devono piacere a nessuno. Sono al sicuro. Sono civili senza essere mai veramente cortesi, intelligenti e informate senza nutrire mai un autentico interesse per nulla. Sono quel che diventa un essere umano quando baratta la vita per l'esistenza e l'ambizione per la sicurezza".

Da "Troppo tardi" di Raymond Chandler (1949)

quello che vogliamo essere

*"L'incredibile URP: **folletto amico** che si annida nella sede del Tuo Comune. E' l'Ufficio Relazioni con il Pubblico...
Se il babbo non sa come rinnovare la licenza di pesca...
Se la mamma vuole iscrivere tuo fratellino alla scuola materna...
Se un tuo amico vuole la residenza nel nostro paese...
Se il pizzaiolo vuole aprire un suo negozio...
Se lo zio vuole chiarimenti su...
...eccetera, eccetera..."*

(da Sergio Staino)



un urp di risate!

In questi anni ci sono state avanzate tante domande, molte veramente divertenti. Non ce ne vogliono i nostri utenti se ne riportiamo alcune

Volevo quel modulo dello Stato che ci aiuta a passare l'inverno...

Ho un dente cariato contro i vigili...

Sono venuto per i contributi dei cannoni... Voglio i moduli per i buoni FIDO (il contributo dei canoni di locazione)

Devo pagare per le luci volitive

Volevo fare la patente per i pesci (la licenza di pesca!!!)

Ho dovuto demolire il cane... (denuncia di morte del cane)

Abbiamo fatto un contratto accomodato... (contratto concordato)

Mia cognata ha il 110% di invalidità...

Qui parlano di bandante invece io ho la golf (la colf)

Vorrei mettere il cane nel mio stato di famiglia

Volevo una cartina dove ci sono le agenzie itineranti (l'elenco delle agenzie interinali)

Sono un italiano clandestino.... (ha una casa in affitto in nero e lavora pure in nero)

Nessuno mi sa dire se una tomba deve avere l'antisismica...

Devo riassumere mia madre (doveva riesumarla)



Devo andare a San Gennaro per il censimento (al Sante Zennaro)

Ma voi qui fate volontariato???

Cerco l'associazione dei redivivi (cercava un'associazione di operati oncologici)

Vi siete spostate ma noi vi troviamo lo stesso...

E' uscito il contraffatto? (contributo per l'affitto)

Con questo freddo mi si sono impanati gli occhiali ...

Buongiorno, sono una ragazza in affitto

Lei è brava, non si decompone mai (non si scompone mai)!

Per fare una pratica dell'anagrafe canina devo venire con il cane, lo dovete vedere in faccia?

Sull'IMI e la STASI si sa niente? (IMU e TASI)

Ho un albero privato a uso pubblico...

Sto cercando lo sgabuzzino dove fanno i tesserini della caccia...

Vorrei il bonus malus per il gas....

Ho la macchina nel tempometro (parchimetro)

Ma il vostro ufficio dove è domiciliato?

Buongiorno, sono la mamma di un cane...



urp dove e quando

URP/Informacittadino

via Appia 5, Imola

tel. 0542 602308

fax 0542 602310

urp@comune.imola.bo.it

www.comune.imola.bo.it/urp

Aperture

da lunedì a venerdì ore 8,30-13, sabato ore 8,30-12,30

martedì anche ore 15-18

Chiuso il mercoledì nei mesi di luglio e agosto



Sportello di Anagrafe Canina

Aperture

martedì e giovedì ore 9-13 o su appuntamento da richiedere sempre per cucciolate e pratiche complesse al nr. tel. 0542 602286

