



## **Città di Acireale**

Via Lancaster, 13 – Acireale (CT) - Tel. 095895844 e.mail: [urp@comune.acireale.ct.it](mailto:urp@comune.acireale.ct.it) – sito: <http://urp.acireale.com/>

### **COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

## **L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (U.R.P.) TI ASCOLTA, TI INCONTRA E TI AIUTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

### **COS'E' L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO**

L'U.R.P. è l'ufficio comunale che ha il compito di ascoltare, assistere il cittadino ed aiutarlo ad orientarsi sui servizi erogati dal Comune; provvede, altresì, ad informare il cittadino sullo stato di pratiche specifiche ed è anche in grado di fornire informazioni di carattere generale inerente i servizi comunali.

L'Ufficio relazioni col pubblico, inoltre, garantisce il diritto di accesso e il rilascio di copie di atti amministrativi ai sensi della Legge n. 241/1990, nonché il diritto di accesso civico, semplice e generalizzato ai dati e alle informazioni pubblicate sul sito web istituzionale dell'Ente ([www.comune.acireale.ct.it](http://www.comune.acireale.ct.it)).

Cura la redazione della Guida on line ai Servizi al Cittadino.

### **QUALI SERVIZI OFFRE**

- individuazione delle necessità dell'utenza (tramite le segnalazioni di proposte e di reclami dei cittadini)
- risposta telefonica e front-office all'utenza;
- risposta alle richieste e-mail;
- distribuzione di materiale informativo;
- tramite il sito web appositamente dedicato è possibile scaricare la modulistica dei vari servizi dell'Ente <http://urp.acireale.com/>

### **COSA SI PUO' RICHIEDERE**

- richiedere la visione e la copia di atti amministrativi utilizzando l'apposita modulistica;
  - ottenere informazioni sui servizi del Comune e di molti altri uffici pubblici, anche mediante accesso telefonico o via e mail ([urp@comune.acireale.ct.it](mailto:urp@comune.acireale.ct.it)), o mediante accesso al sito <http://urp.acireale.com/>;
  - presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti (tramite contatto telefonico o via e mail);
  - presentare richieste di Accesso Civico e Accesso Generalizzato;
  - ottenere informazioni sullo stato di attuazione di un procedimento amministrativo;
- Modulistica scaricabile all'indirizzo: <http://urp.acireale.com/> e <http://www.comune.acireale.ct.it/trasparenza3.aspx?s=68>

### **DOVE SI TROVA L'U.R.P.**

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: Acireale - Palazzo di Città – Via Lancaster, 13 piano terra.

Front-Office: Tel. 095895844 - Numero Verde:800143370

e-mail: [urp@comune.acireale.ct.it](mailto:urp@comune.acireale.ct.it)

P.E.C. [protocollo@pec.comune.acireale.ct.it](mailto:protocollo@pec.comune.acireale.ct.it)

sito internet: [www.comune.acireale.ct.it](http://www.comune.acireale.ct.it) - <http://urp.acireale.com/>

### **QUANDO RICEVE L'U.R.P.**

Martedì 15.30 - 17.30; Mercoledì 9.00 – 12.00; Giovedì 9.00 – 12.00

oooooooooooooooo

Acireale, lì 27/4/2018

IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Mario Trombetta

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
Dott. Salvatore Scalia