

## COMUNICA

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

per la Qualità dei Servizi, l'Informazione, la Comunicazione e la Partecipazione

#### Chi siamo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Galatina inizia la sua attività nel 2007 con il progetto **Galatin@scolta**.

Si rappresenta con l'immagine della porta di accesso al centro storico, conosciuta con il nome di **Porta Nuova**, sormontata dalla statua di San Pietro, patrono della Città.

L'Ufficio si pone infatti come una nuova porta di ingresso al Comune, un **ingresso libero**, aperto verso l'esterno, un punto di contatto per i cittadini tra loro e con l'Amministrazione.

Il Servizio nasce dalla volontà dell'Amministrazione retta dal Sindaco Sandra Antonica di attivare l'URP, dall'impegno espresso nelle linee programmatiche approvate con delibera del C. C. n. 17 del 12 settembre 2006, di istituzionalizzare i metodi partecipativi per "un **progetto di Città** che deve essere accettato, **condiviso** e partecipato attivamente e responsabilmente da tutti i cittadini".

Il primo processo decisionale inclusivo promosso da Galatin@scolta si realizza con l'approvazione del **Bilancio Partecipativo 2008**, al quale fa seguito l'esperienza maturata nella Scuola di Partecipazione della Regione Puglia C.A.S.T. (Cittadini ed Amministrazioni per lo Sviluppo dei Territori), con il **cantiere della Rigenerazione Urbana "Facciamo centro!"**.

Il cantiere che, nel mese di ottobre 2008, ha coinvolto tutta la città nel programma di riqualificazione delle periferie, è stato selezionato tra le cento e più storie di successo di buona amministrazione "Non solo fannulloni!" promosse dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

Nel **2009** l'Ufficio è orientato a potenziare il **raccordo con gli uffici interni** e ad effettuare la rendicontazione ai cittadini con il **Bilancio di metà mandato**.

L'U.R.P. ordinariamente è deputato a svolgere le seguenti **attività**:

-Rispondere alle esigenze di trasparenza, informazione, accesso e partecipazione, in base alla normativa vigente, nei termini e con le modalità previste dalle norme regolamentari del Comune e dalle disposizioni interne;

- Fornire informazioni utili per orientare ed assistere gli utenti dei servizi comunali;
- Raccogliere segnalazioni su disservizi e guasti, coordinandosi con gli specifici sportelli operativi;
- Facilitare l'accesso agli atti e documenti di cui è possibile richiedere copia, facendo riferimento al sito istituzionale del Comune, laddove pubblicati;
- Incentivare l'accesso on-line ai servizi, mettendo a disposizione la postazione internet appositamente prevista per gli utenti, anche per collegamenti con altri Enti Pubblici;
- Accogliere proposte di miglioramento, attraverso iniziative di rilevazione dei bisogni e della qualità attesa dai cittadini;
- Operare un costante lavoro di analisi e di monitoraggio sul rapporto tra uffici comunali e cittadini, allo scopo di favorire l'integrazione tra le attività di comunicazione esterna ed interna svolta dall'Ente;
- Promuovere forme di partecipazione e cittadinanza attiva anche attraverso i sistemi di interconnessione telematica disponibili;
- Operare funzionalmente con altre reti pubbliche territoriali.

#### LA SEDE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato al piano terra dell'immobile comunale di Via Principe di Piemonte, al n. 28.

#### L' ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

L'Ufficio è aperto al pubblico:

dal lunedì al venerdì ore 9,00 - 12,00  
martedì e giovedì ore 16,30 - 18,30

#### I CONTATTI

Si può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso la sede, rivolgendosi a:

Rita Toscano Responsabile del Servizio  
Massimo Ancora Collaboratore front – office

Negli orari di apertura al pubblico è attivo il servizio informativo telefonico : 0836 633424/633401

L'indirizzo di posta elettronica è [urp@comune.galatina.le.it](mailto:urp@comune.galatina.le.it)

L'indirizzo di posta ordinaria è  
**URP CITTA' di GALATINA**  
Via Umberto I, 40 - 73013

L'ufficio riceve fax al n. 0836 561543