

**Area e denominazione del servizio:
 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

COSA – Descrizione del servizio offerto

- favorisce l'accesso alla struttura, alle comunicazioni e ai servizi del Comune;
- fornisce informazioni, modulistica e documenti sui servizi e le attività comunali;
- consegna le carte d'identità;
- registra gli appuntamenti per gli sportelli comunali e per il rilascio di carte d'identità

CHI - Destinatari

Tutta la cittadinanza

COME - Modalità di accesso ed erogazione della prestazione da parte del personale impiegato

- con colloquio telefonico;
- con contatto diretto allo Sportello;
- via email

DOVE – Sede degli uffici

Sede Municipale di Piazza Calzolaio d'Italia – Palazzo Esposizioni

QUANDO – Orari di apertura

- lunedì dalle 8.30 alle 18;
- dal martedì al venerdì dalle 8.30 alle 13;
- giovedì anche dalle 15.30 alle 17.30

Tempi della procedura o di rilascio della pratica

Attività	Tempistiche
Gestione degli accessi alla struttura comunale	Gestione in tempo reale, erogazione immediata
Attesa massima per conferire con l'Urp	15 minuti
Distribuzione di modulistica	Gestione in tempo reale, erogazione immediata
Consegna delle carte d'identità	Gestione in tempo reale, erogazione immediata
Inserimento di appuntamenti a calendario	Gestione in tempo reale, erogazione immediata
Richieste pervenute via email	L'ufficio riferisce all'utente in forma scritta con la massima celerità, mediamente nell'arco di 3 giorni lavorativi, e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento della richiesta

Il servizio di accoglienza e ascolto, sia allo sportello sia telefonico, è erogato in continuità durante l'intero orario di apertura.

La risposta all'utente può eccezionalmente configurarsi come interlocutoria e non conclusiva, nel caso di necessità motivate di ulteriori accertamenti, e viene dato ulteriore riscontro definitivo entro i 5 giorni successivi. L'Urp collabora con gli uffici comunali, e segnala ai Responsabili dei Servizi le richieste eventualmente pervenute per le quali sia necessario il loro riscontro.

SUGGERIMENTI, RECLAMI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO - CANALI DI COMUNICAZIONE

Comune di Vigevano - Ufficio Relazioni con il Pubblico

gr-sportelloallacitta@comune.vigevano.pv.it

Tel. 0381 299.820/899/825 - Numero Verde 800 66 22 88

Responsabile: Ilaria Frau, tel. 0381 299 820, email ifrau@comune.vigevano.pv.it