



COMUNE DI BOLOGNA

URP

Ufficio per le Relazioni
con il Pubblico

Il progetto

- Azioni di semplificazione finalizzate a ridurre la necessità per i cittadini di ricorrere “fisicamente” alle prestazioni dello sportello e di sviluppo e incentivazione dell'utilizzo degli sportelli virtuali.
- Applicazione della normativa (CAD, legislazione sulla dematerializzazione e semplificazione) sull'avvio dello Sportello Virtuale attraverso l'adozione del Portale Federa per le autenticazioni degli utenti e la predisposizione di uno specifico “Sportello dei Servizi Online” sul sito Iperbole.
- Queste azioni consentiranno agli utenti di accedere ai servizi direttamente da casa, permettendo - come ad esempio già avviene – di stampare dal proprio computer i certificati anagrafici.
- Ampliamento, in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale, dell'accesso alle prestazioni e della trasmissione con modalità telematica di comunicazioni/richieste e pagamenti di documenti e atti (tra pubbliche amministrazioni e tra cittadino e Comune

Come cambia la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

Gli attuali URP sono:

- B.Panigale – Via M.E.Lepido, 25
- Reno – Via Battindarno, 123
- Navile – Via Fioravanti, 16
- Navile – Via Gorki, 10
- Navile - Via Marco Polo, 51
- Porto – Via dello Scalo, 21
- Costa S. – Via 21 Aprile, 3
- C.Saragozza – Via Pietralata, 60
- S.Donato – P.zza Spadolini, 7
- S.Vitale – Vicolo Bolognetti, 2
- S.Stefano – Via S.Stefano, 119
- Savena Via Faenza, 4
- Urp Centrale P.zza Maggiore, 6

Come cambia la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

Gli URP saranno 11:

URP centrale, piazza Maggiore 6

B.Panigale – Via M.E.Lepido, 25

Reno – Via Battindarno, 123

Navile – Via Fioravanti, 16

Navile – Via Gorki, 10

Porto – Via dello Scalo, 21

Saragozza – Via 21 Aprile, 3

S.Donato – P.zza Spadolini, 7

S.Vitale – Vicolo Bolognetti, 2

S.Stefano – Via S.Stefano, 119

Savena Via Faenza, 4

Come cambia la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

Nel quartiere Navile, presso il Centro Civico Lame, verrà sperimentato un progetto nell'ambito delle iniziative di promozione della cittadinanza attiva; il progetto prevede la presenza di associazioni di volontari che supportino i cittadini nella ricerca di informazioni in rete e nell'utilizzo dei canali digitali per l'accesso ai servizi comunali.

Come cambia la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

Gli orari attuali sono:

- URP centrale, da lunedì a sabato: 8,30-19
- 13 sedi di Quartiere con orario di apertura differenziato, in prevalenza:

lunedì, venerdì 8,15-13

mercoledì 10,45-13

Martedì giovedì 8,15-17,30

sabato 8,15-12,30

Come cambia la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

L'Urp di piazza Maggiore sarà aperto dalle 8.15 alle 13.30 dal lunedì al sabato.

Tre Urp di Quartiere (v. Faenza – v. Fioravanti – v. M.E. Lepido) aperti con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 18 e il sabato mattina dalle 8.15 alle 13.30

I rimanenti sette Urp di Quartiere saranno aperti: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.15 alle 13.30 e martedì e giovedì dalle 8,15 alle 18

**Come cambia la rete
degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico**

**Il numero di ore di apertura effettiva
sarà esteso
dalle attuali 404 a 455**

La rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

La rete degli sportelli Urp informa su:

- servizi e attività dell'amministrazione comunale
- iniziative e attività di enti pubblici, associazioni e organismi senza scopo di lucro
- manifestazioni e appuntamenti in città

All'Urp di piazza Maggiore è inoltre possibile richiedere abilitazioni e accrediti per ottenere certificati anagrafici online

Presso tutti gli sportelli Urp è possibile

- accedere ai servizi anagrafici quali: rilascio certificati, autentica di copie/foto/firme, dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, rilascio di carta d'identità
- ottenere informazioni e ritirare moduli su servizi, bandi per Libere Forme Associative e prestazioni del Comune e di altri enti collegati
- richiedere l'accesso agli atti dell'amministrazione comunale
- presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti
- ritirare gratuitamente pubblicazioni, volantini e altro materiale informativo di interesse pubblico

Negli Urp di Quartiere è possibile anche richiedere servizi legati al territorio

- cambi di residenza e indirizzo
- domande per servizi scolastici
- assegnazione di spazi negli impianti sportivi territoriali e di sale di Quartiere
- concessioni di occupazione di suolo per manifestazioni temporanee che non richiedono il rilascio di agibilità

Numeri di un anno degli sportelli URP

Funzione	dati	caratteristiche
Informazioni	Circa 400.000 contatti all'anno	
Anagrafe (*)	Circa 242.000 pratiche all'anno	Si intendono: <ul style="list-style-type: none"> • certificati anagrafici • carte d'identità cartacea • dichiarazioni sostitutive di atto notorio e autentiche di firma • cambi residenza e domicilio
Procedimenti (*)	Circa 8.400 procedimenti, di cui 6000 (dehors, traslochi e cantieri) passano agli sportelli specialistici	Rimangono nei quartieri: <ul style="list-style-type: none"> • manifestazioni semplici e occupazione suolo pubblico per banchetti • concessioni impianti sportivi
servizi scolastici (*)	Circa 27.600 (**)	Si intendono: <ul style="list-style-type: none"> • iscrizione nido e scuola materna • iscrizione servizi integrativi • revisione quota • contributi per servizi scolastici
Segnalazioni	Circa 6.000 segnalazioni gestite all'anno	

(*) questi servizi solo presso gli URP di quartiere

(**) nell'anno scolastico 2013-14 su 16.520 domande di iscrizione ai servizi scolastici 6997 sono state le domande on line
dall'anno scolastico 2014-15 le domande di iscrizione ai servizi saranno solo on line



Certificati anagrafici

PERIODO	NUMERO					
	totale	on line		%	sportello urp	%
settembre 2010- agosto 2011	251.583	dimmi	18.367	7,3	228.111	90,7
		federa professionisti	4.915	2,0		
		federa cittadini (Iperbole)	190	0,1		
settembre 2011- agosto 2012	217.043	dimmi	18.382	8,5	191.380	88,2
		federa professionisti	6.189	2,9		
		federa cittadini (Iperbole)	1.112	0,5		
settembre 2012- agosto 2013	187.458	dimmi	18.617	9,9	159.639	85,2
		federa professionisti	6.628	3,5		
		federa cittadini (Iperbole)	2.574	1,4		

Andamento triennale certificati anagrafici per modalità di rilascio

