



Comunicato Stampa

APRE LO SPORTELLLO NELL'ATRIO DEL MUNICIPIO

Un rapporto nuovo tra cittadini e Comune

Costruire un rapporto più diretto tra cittadini e Comune attraverso informazioni mirate, procedure più semplici e partecipazione. Questo è l'obiettivo dello **Sportello del Cittadino**, nuovo servizio voluto dall'Amministrazione comunale novese, che prenderà il via dalla prossima settimana.

Per raggiungere questo risultato è stato realizzato un progetto che, oltre agli uffici comunali, coinvolge Enti, Aziende e Consorzi che offrono servizi essenziali sul territorio comunale.

Dal punto di vista pratico, si è sviluppato un piano di comunicazione per ampliare e articolare i servizi offerti dall'Urp (Ufficio Relazioni con il Pubblico). L'operazione contiene un altro elemento fondamentale, quello di aver individuato e attrezzato locali più idonei a questa funzione e immediatamente visibili da parte del pubblico.

INFORMAZIONI

Lo Sportello del Cittadino è situato nell'atrio del Municipio, in via Giacometti 22. Presso un'unica sede, accogliente e accessibile, sono a disposizione tutte le informazioni relative al funzionamento dei servizi comunali: dall'ubicazione degli uffici e gli orari di apertura, ai documenti necessari e le procedure per domande e certificati. Ma non solo: attraverso una rete informativa lo Sportello è in grado di fornire le principali novità che riguardano altri servizi pubblici.

Lo scambio di informazioni tra Enti e Aziende favorirà la conoscenza reciproca. Tutto questo si traduce in un vantaggio per il cittadino che, invece di spostarsi da un ufficio all'altro, troverà nel nuovo Sportello un interlocutore unico per le sue domande, in grado di aiutarlo e guidarlo nel rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Il quadro si completa con le notizie sulla vita sociale e culturale della città, che lo Sportello del Cittadino fornirà in modo chiaro e diretto attraverso canali tecnologici (newsletter, sms) e tradizionali (opuscoli, depliant, ecc.).

CENTRO RACCOLTA SEGNALAZIONI

Lo Sportello del Cittadino è attrezzato per accogliere suggerimenti, reclami, segnalazioni dei cittadini. Attraverso una procedura informatica che mette in rete gli uffici comunali, le segnalazioni vengono inviate subito nella sede giusta, in modo che si possa trovare in tempi rapidi la soluzione. In questo modo, il cittadino evita di perdere tempo cercando di capire a chi rivolgersi: è sufficiente contattare lo Sportello attraverso una telefonata gratuita al numero verde (**800.702811**), un messaggio di posta elettronica (**sportellodelcittadino@comune.noviligure.al.it**) o passando direttamente in sede per un colloquio.

La rete informatica sarà progressivamente estesa alle Aziende e ai Consorzi che operano sul territorio. Hanno già aderito al progetto il **C.I.T.** (Consorzio Intercomunale Trasporti), il **C.S.P.** (Consorzio Servizi alla Persona), il **C.S.R.** (Consorzio Smaltimento Rifiuti) e le società del gruppo **Acos** s.p.a. Inoltre, è stato avviato un rapporto di collaborazione con l'**U.r.p. dell'Ospedale San Giacomo** attraverso la condivisione di materiale informativo anche a livello informatico.

CONSULENZE E PUNTO DI ASCOLTO

Il Comune rappresenta il primo interlocutore pubblico a cui il cittadino si rivolge, anche per questioni di interesse più generale. Per questo, lo Sportello del Cittadino ha



predisposto un ufficio polivalente in grado di offrire assistenza e consulenze in diversi ambiti. Periodicamente saranno disponibili esperti in materia di assistenza sociale, immigrazione e integrazione, diritti del malato e dei consumatori, questioni tecniche relative alle case popolari, bandi e finanziamenti. Il calendario è ancora in fase di definizione, ma si può già dire che ogni giorno l'ufficio polivalente ospiterà un diverso operatore. Attualmente hanno aderito all'iniziativa le principali Associazioni dei consumatori presenti sul territorio (**Adoc**, **Adiconsum**, **Codacons** e **Federconsumatori**), **Cittadinanzattiva**, l'**A.T.C.** (Agenzia Territoriale per la Casa) ed il **C.S.P.** (Consorzio Servizi alla Persona) che sarà presente con i mediatori culturali dello **Sportello Immigrati** e con un operatore per l'assistenza sociale. Inoltre, sono in corso contatti con la Provincia di Alessandria per ospitare lo **Sportello Donna**, utile a fornire informazioni e assistenza sulle tematiche relative alle pari opportunità.

PUNTO INFORMATIVO EUROPE DIRECT

Un discorso a parte merita la partecipazione alla rete dei centri di informazione Europe Direct, promossa dalla Commissione europea per divulgare le informazioni relative alla politica ed ai programmi dell'Unione. Il progetto, al quale il Comune di Novi Ligure ha già dato la propria adesione, ha una grande valenza sociale: permettere ai cittadini di ottenere informazioni, consulenze, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, la legislazione, le politiche, i programmi e le possibilità di finanziamento dell'Unione europea. La Rete europea conta oltre 450 antenne informative nei 27 paesi dell'Unione. In Italia sono attualmente 49 i centri Europe Direct. Ora si è passati alla fase operativa e, una volta definiti gli aspetti tecnici ed organizzativi, Novi potrà essere il primo Comune centro zona della Provincia a diventare "**antenna**" del Centro Europe Direct.

STRUTTURA DEGLI UFFICI

Attualmente all'interno dello Sportello del Cittadino sono attivi quattro locali con funzioni e competenze differenti. All'**Urp** è affiancato l'**Ufficio Stampa** che si occupa della comunicazione istituzionale e tiene i rapporti con gli organi di informazione. Accanto all'Urp è situato l'**ufficio polivalente** a servizio degli esperti e dei consulenti che si alterneranno quotidianamente, ma che, grazie alla visibilità e all'accessibilità del locale, potrà essere utilizzato anche dagli altri uffici comunali per particolari esigenze. Infine, è stata realizzata una **sala multimediale** in grado di offrire una serie di opportunità. La principale innovazione riguarda la possibilità di effettuare collegamenti audio - video sfruttando la rete internet e quindi predisposta anche per **video conferenze**. Il locale, inoltre, sarà utilizzato come sala riunioni e ospiterà le conferenze stampa indette dall'Amministrazione comunale.

ORARI E RECAPITI

Lo Sportello del Cittadino rimane aperto al pubblico **tutti i giorni** (da lunedì a sabato) **dalle ore 9,00 alle 12,00 e lunedì e mercoledì dalle 15,00 alle 16,30**. Negli orari di chiusura al pubblico svolge attività di back office e mantiene una linea diretta con i cittadini rispondendo alle richieste telefoniche o ricevute per posta elettronica. Oltre che direttamente in sede, infatti, i contatti possono avvenire telefonicamente al numero **0143.772277**, al numero verde **800.702811** (attivo 24 ore su 24 con segreteria), oppure all'indirizzo **sportellodelcittadino@comune.noviligure.al.it** attraverso messaggi di posta elettronica.

dal Palazzo Comunale, 25 Febbraio 2010

L'Ufficio Stampa