



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 Lama, 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"> <li>• certificati anagrafici</li> <li>• carte d'identità cartacea</li> <li>• dichiarazioni sostitutive di atto notorio e autentiche di firma</li> <li>• cambi residenza e domicilio</li> </ul>
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"> <li>• manifestazioni semplici e occupazione suolo pubblico per banchetti</li> <li>• concessioni impianti sportivi</li> </ul>
servizi scolastici (* )	Circa 27.600 (**)	Si intendono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• iscrizione nido e scuola materna</li> <li>• iscrizione servizi integrativi</li> <li>• revisione quota</li> <li>• contributi per servizi scolastici</li> </ul>
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

