

5 - LE FORME DI TUTELA E VERIFICA DEL CITTADINO

5.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

E' l'ufficio presso il quale ogni cittadino può rivolgersi per comunicare con l'amministrazione comunale e per avere informazioni sugli uffici, sui servizi e sulle opportunità del Comune.

Presso l' U.R.P. è possibile ricevere una prima assistenza all'avviamento delle pratiche richieste da altri uffici comunali, ritirare modulistica, prendere visione o ricevere una copia di un atto del Comune, fare segnalazioni, reclami o avanzare proposte. L' U.R.P. fornisce assistenza alla compilazione della certificazione I.S.E.E. per le prestazioni sociali agevolate e per gli assegni di maternità a nucleo numeroso.

L'ufficio fornisce ai cittadini anziani tutte le informazioni per accedere ai servizi sociali e sanitari e del privato sociale di tutti gli enti del territorio della piana di Lucca.

Lucca

Via del Moro 17

Tel. 0583 442434 - Fax 0583 442440

E-mail: urp@comune.lucca.it

Orario: Lun. Mer. Ven. ore 9.00 – 13.00

Mar. Gio. ore 9.00 – 13.00 14.00 – 17.00

Capannori

P.zza Aldo Moro 1

Tel. 800 434983

Orario: Lun. - Ven. ore 8.30 – 18.30

Sab. ore 8.30 – 13.30

Altopascio

P. zza Vittorio Emanuele 24

Tel. 0583 216455

E-mail: informa@comune.altopascio.lu.it

Orario: Lun. - Ven. ore 8.00 – 20.00

Sab. ore 8.00 – 14.00

Porcari

P.zza Felice Orsi

Tel. 0583 211843

Orario: Lun. – Ven. ore 8.00 – 14.00

Montecarlo

Via Roma 56

Tel. 0583 22971

E-mail: segretario.montecarlo@lu.teknet.it

Orario: Lun. – Ven. orario 8.00 – 14.00

Pescaglia

Via Roma 2

Tel. 0583 359145

Orario: Lun. – Ven. ore 8.00 – 14.00

Villa Basilica

Via Roma 1

Tel. 0572 461611

Orario: Lun. – Ven. ore 7.30 – 13.30

5.2 Reclami e suggerimenti

Tutti i cittadini hanno diritto a segnalare dei disservizi ricevuti o indicare suggerimenti per migliorare i servizi erogati dai Comuni. Tali segnalazioni devono pervenire all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ufficio che si incarica di trasmettere le segnalazioni ricevute agli uffici competenti, di raccogliere le risposte e di rispondere ai cittadini, dove è possibile compilare gli appositi formulari e i fogli di reclamo.

I tempi di risposta sono massimo di 30 giorni dalla data di arrivo del reclamo.

5.3 Il Difensore Civico

CHI E'

E' un organo di tutela del cittadino singolo, delle associazioni e delle formazioni sociali. Svolge la sua attività nei confronti dell'Amministrazione comunale, degli Uffici circoscrizionali, delle Aziende speciali, delle Istituzioni, di concessionari di servizi, di consorzi e società che gestiscono servizi pubblici comunali e di ogni altro ente ed azienda sottoposto alla vigilanza ed al controllo del Comune. Il Difensore Civico ha il ruolo di garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione comunale; è un professionista incaricato dal comune di tutelare i diritti soggettivi, gli interessi legittimi e gli interessi diffusi dei cittadini in casi di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità di procedimenti o atti amministrativi posti in essere dal comune..

COSA PUO' FARE:

Il Difensore Civico ha il compito di esaminare le istanze dei cittadini circa casi di disfunzione da parte del comune (per disfunzione si intende quando un ufficio omette di compere un atto dovuto, opera in modo irregolare o agisce in maniera illegittima) e di valutare le proposte per il migliore andamento del comune.

COME OPERA

Il Difensore Civico incontra il cittadino ed esamina l'istanza per accertarne l'ammissibilità; se questa è ricevibile, egli avvia un'istruttoria documentandosi sulle pratiche sottoposte alla sua attenzione e consultando tutti gli atti ed i documenti relativi all'oggetto. Dopo aver esaminato l'istanza dà immediata notizia dell'esito del proprio intervento ai cittadini che hanno richiesto l'intervento e agli organi delle amministrazioni interessate. L'amministrazione è tenuta a precisare gli elementi, di fatto e di diritto, in base ai quali non ha eventualmente ritenuto di accogliere le osservazioni del Difensore Civico. Il servizio è gratuito.

Nei comuni in cui non è stata istituita tale figura è possibile rivolgersi al Difensore Civico regionale.

Il Difensore civico è presente nei comuni di:

COMUNE	MODALITÀ DI RICEVIMENTO
Capannori	Su appuntamento Giov. Sab. ore 10.00 - 12.00. Per appuntamenti telefonare Segreteria Comune Tel. 0583 428218
Porcari	Su appuntamento il 2° e il 4° mercoledì del mese ore 10.00 - 12.00

5.4 Il Giudice di Pace

Il Giudice di Pace esercita la giurisdizione civile e si occupa delle cause che rientrano nella sua competenza per materia o per valore. Sono di competenza esclusiva del Giudice di Pace:

- 1) le cause relative ad apposizione di termini ed osservanza delle distanze stabilite dalla legge, dai regolamenti o dagli usi riguardo al piantamento degli alberi e delle siepi;
- 2) le cause relative alla misura ed alle modalità d'uso dei servizi di condominio di case;
- 3) le cause relative a rapporti tra proprietari o detentori di immobili adibiti a civile abitazione in materia di immissioni di fumo o di calore, esalazioni, rumori, scuotimenti e simili propagazioni che superino la normale tollerabilità .

Sono di competenza del Giudice di Pace le cause relative ai beni mobili di valore non superiore a lire 5.000.000 (€ 2.582,28), quando dalla legge non sono attribuite alla competenza di altro giudice, e le cause concernenti la circolazione di veicoli e di natanti purché il valore della controversia non superi lire 30.000.000 (€ 15.493,70).

Per cause civili di valore fino a lire 2.000.000 (€ 1.032,91), se le parti interessate ne fanno richiesta, il Giudice di Pace decide secondo equità cioè senza seguire strettamente le norme di diritto ma decidendo secondo i principi regolatori della materia e, comunque, nel rispetto delle norme costituzionali.

Il Giudice di Pace ha anche una funzione conciliativa tra le parti interessate che gliene fanno richiesta, senza alcun limite di valore e per tutte le materie che non sono attribuite alla competenza esclusiva di altri giudici (ad es. cause di lavoro, cause matrimoniali ecc.).

5.5 Il risarcimento dei danni

In base ad una recente sentenza della Corte di Cassazione, per chiedere il risarcimento dei danni subiti per colpa della pubblica amministrazione è possibile rivolgersi direttamente al giudice ordinario. Con questa sentenza, si rende applicabile anche alla pubblica amministrazione il principio sancito dall'articolo 2043 del codice civile, vale a dire il diritto al risarcimento per il "danno ingiusto".

Nei casi di rifiuto dell'autocertificazione da parte della pubblica amministrazione, è possibile chiedere al giudice di pace il risarcimento dei danni utilizzando il modello di citazione riportato qui di seguito.

5.6 L'Autocertificazione

CHE COSA È L'AUTOCERTIFICAZIONE?

Con l'entrata in vigore della Legge Bassanini è stato ripreso e ampliato il diritto del cittadino di rilasciare una propria dichiarazione autografa, in sostituzione di un qualsiasi certificato rilasciato da un ufficio pubblico.

DOVE PUÒ ESSERE UTILIZZATA?

La procedura di autocertificazione può essere utilizzata in tutti gli uffici pubblici (nessuno escluso) e anche nei rapporti che intercorrono tra il cittadino e un concessionario o un gestore di pubblico servizio (uffici statali, comuni, province, regioni, enti previdenziali, aziende di erogazione di servizi acqua, luce e gas, telefono, ecc.).

COSA È NECESSARIO FARE PER AUTOCERTIFICARE ?

E' sufficiente presentarsi presso l'ufficio muniti di un documento di identità e rilasciare una dichiarazione, sottoscritta in quel momento davanti all'impiegato, contenente i dati richiesti.

La legge che disciplina le "autocertificazioni" è la L. n.15 del 1968 a cui sono seguite normative più recenti ed in particolare la L. 127/97 e il DPR 403/98 che ha finalmente chiarito anche l'uso e le modalità delle dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà.

Le norme stabiliscono che ogni cittadino può rilasciare agli uffici pubblici una dichiarazione in sostituzione dei seguenti certificati:

- nascita;
- residenza;
- cittadinanza;
- esistenza in vita;
- stato civile;
- stato di famiglia;
- godimento dei diritti politici;
- atto di nascita del figlio;
- atto di morte di un proprio familiare;
- obblighi militari;
- iscrizione in albi tenuti dalla pubblica amministrazione;
- professione esercitata o lavoro prestato;
- titolarità di licenze e/o autorizzazioni amministrative;
- stato di disoccupazione;
- detrazioni fiscali e corresponsione di assegni familiari;
- qualunque altra situazione riguardante fatti, stati o qualità personali;

Dal 22 febbraio 1999 (data in cui è entrato in vigore il DPR 403/98) si può autocertificare inoltre, senza l'obbligo di produrre successivamente gli originali dei certificati, i seguenti stati o fatti:

- a) titolo di studio o qualifica professionale posseduta; esami sostenuti; titolo di specializzazione, di abilitazione, di formazione, di aggiornamento e di qualificazione tecnica;
- b) situazione reddituale o economica, anche ai fini della concessione di benefici o vantaggi di qualsiasi tipo previsti dalle leggi speciali; assolvimento di specifici obblighi contributivi con l'indicazione dell'ammontare corrisposto; possesso e numero del codice fiscale, della partita IVA e di qualsiasi dato presente nell'archivio dell'anagrafe tributaria e inerente l'interessato;
- c) stato di disoccupazione; qualità di pensionato e categorie di pensione; qualità di studente o casalinga;
- d) qualità di legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche, di tutore, di curatore o simili;
- e) iscrizione presso associazioni o formazioni sociali di qualsiasi tipo;
- f) tutte le posizioni relative all'adempimento degli obblighi militari;
- g) di non aver riportato condanne penali;
- h) qualità di vivente a carico;
- i) tutti i dati a diretta conoscenza dell'interessato contenuti nei registri dello stato civile.

Si può inoltre produrre una dichiarazione sostitutiva, in luogo del certificato o dell'estratto o dell'attestato per:

- l'iscrizione alle scuole di ogni ordine e grado;
- l'iscrizione e le pratiche per l'università;
- tutto ciò che a qualsiasi titolo deve essere presentato agli uffici della motorizzazione civile;

Di conseguenza, ogni qualvolta un ufficio pubblico richieda dati e fatti che rientrano in quelli appena menzionati, in luogo dei certificati, si può procedere ad autocertificare.

L'impiegato che rifiuti di accettare questo tipo di procedura può essere denunciato per omissione di atti d'ufficio; il reato è previsto dall'art. 328 del Codice Penale ed è punito con la reclusione da sei mesi a due anni.

Le dichiarazioni rese dai cittadini che risultino palesemente false sono punite ai sensi del Codice Penale e delle leggi in materia e danno immediatamente luogo alla decadenza dei benefici eventualmente conseguiti a seguito di quella dichiarazione.

5.7 L'Atto di Notorietà

Tutte le condizioni, le qualità personali ed i fatti che siano a diretta conoscenza dell'interessato e non sono compresi nell'elenco previsto delle autocertificazioni, sono comprovati dall'interessato mediante la dichiarazione sostitutiva di Atto di Notorietà. Per presentare le domande e le dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà alle amministrazioni pubbliche è sufficiente firmarle davanti al dipendente addetto a riceverle oppure presentarle o inviarle allegando la fotocopia di un documento d'identità. Gli stati, fatti e qualità personali di cui il dichiarante ha diretta conoscenza possono, nell'interesse del dichiarante, riguardare anche altri soggetti, nonché la conoscenza del fatto che la copia di una pubblicazione è conforme all'originale.

6 - VERSO LA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Sociali rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari degli stessi.

La Carta è uno strumento rivolto ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che deve essere pensata, redatta, divulgata e verificata. Essa rappresenta l'esito di un meccanismo di partecipazione che vede i cittadini, le organizzazioni del Terzo settore attive sul territorio e gli operatori sociali pubblici lavorare in modo sinergico a definire un documento che impegna e vincola tutte le parti coinvolte: i cittadini che hanno il compito di verificare l'adeguatezza e la qualità dei servizi, segnalando eventuali disservizi o suggerendo integrazioni; le organizzazioni del Terzo settore che hanno il compito di proporre servizi e soluzioni innovative di concerto con l'ente pubblico, gli operatori sociali pubblici che hanno il compito di erogare servizi di qualità e di relazionare con l'utenza in modo sempre costruttivo.

Il percorso che ha portato alla redazione di questa Carta dei Servizi è stato caratterizzato fin dall'inizio da un processo partecipato, presupposto irrinunciabile per definire uno strumento di qualità.

Il cammino appena iniziato, il cui esito è la presente Carta, dovrà ora proseguire con l'impegno da parte dei servizi pubblici e dei cittadini a delineare degli strumenti standard di qualità che integrino il punto di vista e le esigenze dell'utente con le scelte pubbliche. Gli standard definiti, unitamente agli indicatori ed i tempi di verifica andranno resi noti alla cittadinanza allo stesso modo della Carta.

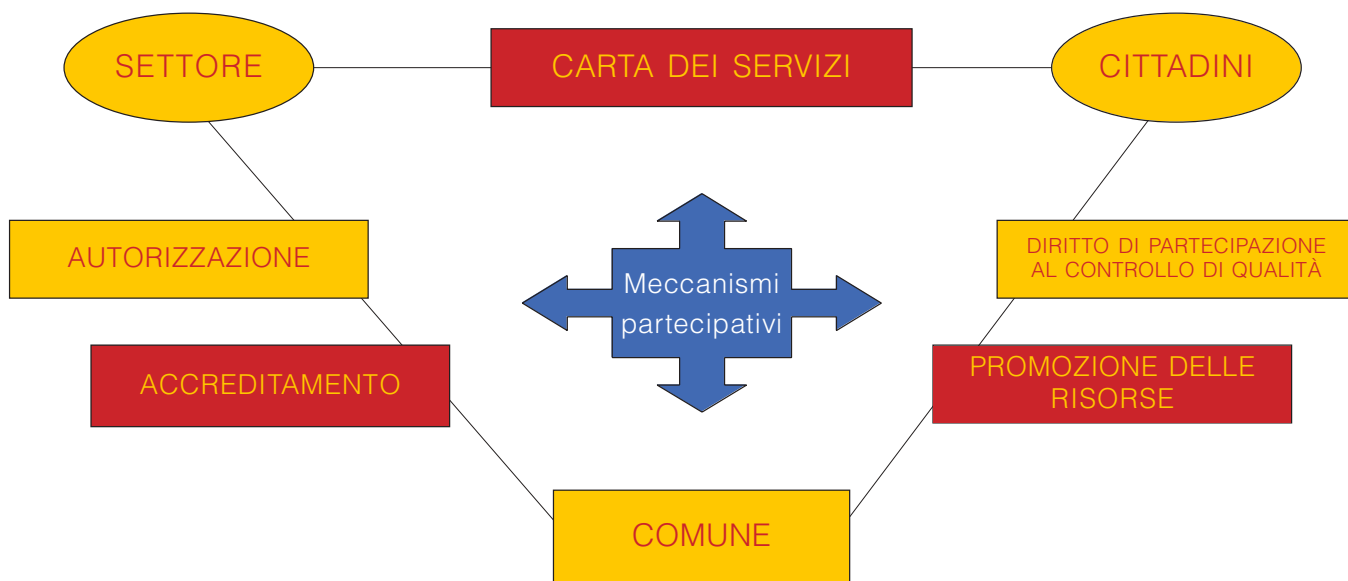
Anche il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001-2003 previsto dalla L. 328/2000, enfatizza il processo di costruzione delle carte come preziosa occasione all'interno delle amministrazioni, di verifica dello stato dei servizi sociali e di miglioramento organizzativo riferibile alle prestazioni.

Il ruolo della cittadinanza rispetto alla definizione della qualità dei servizi (fig. 1) e l'integrazione tra le parti coinvolte nella definizione della Carta (fig. 2) sono stati sintetizzati negli schemi che seguono.

Il ruolo della 'Società Civile' **Sussidiarietà orizzontale e cittadinanza attiva**



Il Comune e il governo della rete locale



Glossario

Accreditamento

E' il processo per mezzo del quale un organismo autorevole valuta e riconosce formalmente che una organizzazione o una persona è capace di svolgere determinati compiti.

Affidamento familiare

Intervento finalizzato ad offrire aiuto ai bambini e agli adolescenti appartenenti a famiglie che vivono situazioni di difficoltà attraverso il loro inserimento in una famiglia che ne prenda temporaneamente cura, accogliendoli nella propria casa. E' un intervento collegato a difficoltà temporanee della famiglia di origine che possono impedire al bambino di crescere in un ambiente sereno. Durante il periodo di affido, la famiglia affidataria affianca la famiglia di origine con l'obiettivo comune di garantire il benessere del bambino. Ogni affido è progettato e seguito da operatori che hanno il compito di accompagnare, durante le varie tappe, il bambino, la famiglia di origine e la famiglia affidataria.

Assistenza domiciliare

Interventi di sostegno alla famiglia, in temporanea situazione di difficoltà, nello svolgimento delle funzioni educative e di cura: aiuto domestico, accompagnamento a scuola, organizzazione familiare, salute, igiene. Se l'intervento è diretto al minore l'obiettivo è favorire il suo sviluppo personale.

Assistenza economica

Intervento finalizzato ad integrare il reddito familiare per affrontare temporanee situazioni di bisogno.

Azienda USL (Unità Sanitaria Locale)

Oltre alle attività sanitarie, alle AUSL competono tutti gli interventi che richiedono l'integrazione tra le attività sanitarie e i servizi socio assistenziali, in particolare per quanto riguarda i servizi rivolti all'infanzia e alle famiglie:

- Accertamento della condizione di handicap (L.104/92) e definizione dei piani individuali per il recupero e la rieducazione dei disabili (interventi di riabilitazione, interventi socio-terapeutici, assistenza in ambiente scolastico, centri diurni, inserimento lavorativo, casa famiglia ecc.);
- Salute mentale (progetti per la socializzazione e per l'integrazione sociale dei soggetti portatori di disturbo psichico, inserimento lavorativo, Centro Diurno, Case Famiglia, assistenza domiciliare, sostegno economico);
- Prevenzione, cura e riabilitazione per tossicodipendenti e alcolicodipendenti tramite il Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.);
- Educazione alla salute in diversi settori quali alimentazione, sessualità, ambiente prevenzione tumori;
- Sostegno alle donne e alla coppia per la procreazione responsabile e la tutela della maternità e dell'infanzia (consultori, consulenza neuropsichiatrica e psicologica ecc.)

Centro Affidi

Il Centro Affidi è un servizio pubblico finalizzato alla promozione dell'affidamento e alla gestione di attività di supporto per i servizi sociali di base, per agevolare il ricorso all'affidamento familiare e favorirne una utilizzazione efficace.

Centro residenziale

E' una struttura a carattere residenziale avente finalità assistenziali e riabilitative rivolta ai soggetti con grave disabilità, psichica e sensoriale.

Corsi di alfabetizzazione per cittadini immigrati

Corsi di insegnamento della lingua italiana rivolti a cittadini stranieri residenti nei Comuni della provincia. Sono previsti diversi livelli a partire dalle competenze linguistiche in possesso dei partecipanti . Hanno la duplice finalità di abbattere le barriere linguistiche per favorire l'integrazione sociale e di offrire momenti di socializzazione.

Difensore Civico

E' un organo di natura bivalente: da un lato si pone come garante delle situazioni soggettive dei cittadini, soprattutto di quelle che non riescono ad accedere ai tradizionali strumenti di tutela; dall'altro, rilevando le inefficienze e le disfunzioni dell'amministrazione, svolge anche una funzione di vigilanza e controllo sul corretto esercizio del potere amministrativo.

Educazione permanente

Iniziative formative e di aggiornamento rivolte a soggetti giovani e adulti in ambiti multidisciplinari, attraverso l'utilizzo di diverse metodologie e strumenti: corsi, conferenze, dibattiti, gruppi di discussione, ecc, per assicurare il diritto allo studio e garantire una costante formazione e crescita socio-culturale a fasce sempre più ampie di cittadini. Le competenze acquisite sono spendibili in ambito lavorativo o per il conseguimento di titoli di studio superiori o per facilitare l'integrazione sociale e culturale.

Inserimento in struttura residenziale

Interventi temporanei di ospitalità e di accoglienza attuati nell'interesse del bambino o del ragazzo quando le altre azioni di sostegno alla famiglia non garantiscono lo sviluppo armonico della sua personalità.

Inserimenti lavorativi categorie svantaggiate e categorie protette

Inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro di soggetti appartenenti alle categorie svantaggiate (disabili psichici e/o fisici, invalidi civili, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, detenuti ed ex detenuti, immigrati, nomadi, ecc.) in applicazione dell'art. 18 L. 196/97 e del D.M. 142/98, della L.R. 72/97 e della L. 68/99, attraverso azioni individuali di counselling, orientamento, bilancio di competenze, curriculum, organizzazione di stage e tirocini con tutor, attività di preformazione e formazione, promozione dell'autoimprenditorialità rivolte ai soggetti e interventi di sostegno alle imprese quali contributi per l'adeguamento del posto di lavoro, integrazioni salariali, agevolazioni sugli oneri sociali, tutoraggio. Inoltre sostegni alla creazione e allo sviluppo di impresa, alle cooperative sociali, ecc.

Interventi per tossicodipendenti e/o alcoldipendenti

Interventi di cura e riabilitazione di carattere medico-farmacologico, psicologico e socio-riabilitativo e di ospitalità presso comunità terapeutiche residenziali e semiresidenziali.

Interventi riabilitativi

Attività di rieducazione audifonologica e del linguaggio; rieducazione psicomotoria; rieducazione ortottica; riabilitazione neuromotoria.

Interventi scolastici ed extrascolastici per disabili

Interventi socio-assistenziali-educativi e formativi a favore del minore disabile, sia all'interno della scuola che in ambito familiare, finalizzati allo sviluppo delle capacità personali.

I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente)

L'I.S.E.E. rappresenta un indice di misura della condizione economico-patrimoniale dei nuclei familiari, in base al quale sono concesse le prestazioni sociali agevolate.

Mediazione familiare

Servizio rivolto alla coppia in fase di separazione, separata o divorziata finalizzato ad aiutare la coppia a contenere la conflittualità e a rielaborare la fine della loro unione eliminando risentimento e ritorsione nei confronti dell'altro nell'interesse dei figli. I genitori, aiutati da operatori qualificati, elaborano un programma di separazione soddisfacente per i figli.

Il mediatore familiare assume un ruolo di rappresentanza dei bambini che non sono presenti ai colloqui.

Nidi e nuovi servizi educativi

Il nido è un servizio socio educativo rivolto ai bambini e alle bambine in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni. Si propone lo sviluppo cognitivo, sociale e relazionale dei bambini per offrire loro pari opportunità di crescita e alle famiglie supporto nella cura dei figli e occasioni di scambio sociale e culturale.

I nuovi servizi socio-educativi per la prima infanzia sono servizi integrativi e/o alternativi alle strutture educative comunali (asili nido e scuole dell'infanzia) per bambini in età compresa tra i diciotto mesi e i sei anni: offrono ai bambini opportunità di trovare nuovi amici, di fare esperienze di gioco, di socializzare e di esplorare un ambiente organizzato con la supervisione di personale specializzato. Permettono inoltre ai genitori di condividere momenti di informazione e di riflessione su problematiche educative e di usufruire di un servizio con orari flessibili e diversificati.

Piano di zona

Atto attraverso il quale le amministrazioni comunali del territorio della Piana di Lucca identificano gli obiettivi strategici nelle diverse aree di intervento: minori, anziani, marginalità, handicap e giovani.

Qualità

Insieme di caratteristiche relative a un prodotto, sistema, organizzazione o processo tali da soddisfare i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate. Il termine "qualità" può essere utilizzato con aggettivi quali scarsa, buona o eccellente.

Recupero scolastico

Iniziative volte a sostenere il bambino o il ragazzo che si trova in difficoltà, nel processo di acquisizione delle abilità cognitive e scolastiche.

Segretariato sociale

Servizio di prima informazione e di orientamento rivolto ai cittadini per aumentare la conoscenza sui loro diritti e sulle opportunità offerte dai servizi socio-sanitari territoriali. Il servizio offre inoltre informazioni sui requisiti di accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie.

Servizio adozioni

Servizio rivolto ai coniugi, sposati da almeno tre anni, che hanno presentato domanda di adozione al Tribunale dei Minori di Firenze.

Il Servizio Sociale in collaborazione con l'U. O. di Psicologia svolge, attraverso una serie di incontri e di colloqui, un'indagine finalizzata a valutare l'idoneità della coppia all'adozione.

Sostegno educativo

Intervento educativo domiciliare per nuclei familiari in temporanea difficoltà, al fine di favorire l'armonico sviluppo del bambino nel contesto familiare: sostegno alla genitorialità, supporto educativo, socializzazione del bambino o ragazzo.

Sostegno per minori coinvolti in un procedimento penale

Interventi di tipo educativo, psicologico e sociale rivolti a minori coinvolti in un procedimento penale.

Sono interventi effettuati in collaborazione con i servizi territoriali e finalizzati al superamento della crisi evolutiva e al positivo inserimento del ragazzo nel mondo degli adulti.

Sportello immigrati

Servizio informativo rivolto a cittadini immigrati per favorire la consapevolezza dei propri diritti e la conoscenza della legislazione italiana con la finalità di orientare e facilitare la soluzione di alcuni problemi specifici: richiesta di permesso di soggiorno, richiesta di ingresso, riconoscimento familiare, salute, assistenza, lavoro, istruzione, corsi di alfabetizzazione lingua italiana.

Strutture di accoglienza per madri e minori

Struttura residenziale che offre ospitalità temporanea a donne in gravidanza e/o madri con figli minori in situazioni di difficoltà e/o di emergenza.

Strutture residenziali e semiresidenziali

Strutture che offrono ospitalità residenziale o diurna a bambini o ragazzi.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

E' la struttura alla quale ogni cittadino può rivolgersi per comunicare con l'amministrazione e per avere informazioni sugli orari degli uffici e sui servizi offerti dal Comune.

Presso l'U.R.P. è possibile ricevere assistenza relativa alle pratiche richieste da altri uffici, ritirare modulistica, prendere visione o ricevere una copia di un atto del Comune, fare segnalazioni e reclami o avanzare proposte; inoltre l'URP fornisce assistenza alla compilazione della certificazione ISEE per le prestazioni sociali agevolate e per gli assegni di maternità o nucleo numeroso.

L'ufficio fornisce anche ai cittadini anziani tutte le informazioni per accedere ai servizi sociali e sanitari pubblici e del privato sociale, non solo del Comune, ma di tutti gli enti del territorio della piana di Lucca.

Stampato nell'aprile 2004

Impaginazione a cura de
La Bottega della Composizione

Grafica
Teresa Ricci