

## Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

15 giugno 2023

Come nascono gli U.R.P.

L'introduzione nel nostro ordinamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico, avvenuta nel 1993, e' stata ispirata da una duplice esigenza avvertita dal sistema amministrativo italiano nei primi anni novanta. Da una parte, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi - di cui le leggi 241/90 e 142/90 erano state i primi capisaldi. Dall'altra, fornire uno strumento organizzativo ad una accresciuta sensibilità nel campo della comunicazione istituzionale e dei rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione.

I compiti di informazione, di garanzia di accesso, di ascolto delle esigenze degli utenti e di verifica della loro soddisfazione, di promozione di innovazione e semplificazione, affidati dal legislatore a questi uffici, sono stati al contempo il completamento di un percorso istituzionale e un rinnovato impulso a strategie più avanzate nel campo della comunicazione pubblica. La Raccolta di normative riguardanti comunicazione, trasparenza, semplificazione e qualità dei servizi pubblici è disponibile sul sito del Dipartimento della funzione pubblica >>>

A cosa serve l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Compito dell' URP e' di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi offerti e costituire uno strumento di ascolto degli utenti da parte dell'Amministrazione, ma anche una leva per il miglioramento stesso dei servizi.

L' U.R.P. è a disposizione di cittadini, famiglie, imprese, enti e associazioni per:

fornire informazioni su compiti e funzioni della Camera di Commercio, attività degli uffici, indirizzi, persone;

favorire la trasparenza e il diritto di accesso alla documentazione amministrativa, indirizzando l'utenza al competente responsabile del procedimento;

ricevere segnalazioni, proposte e suggerimenti per migliorare il rapporto tra l'amministrazione camerale e i cittadini;

semplificare le pratiche;

diffondere l'utilizzo dell'autocertificazione.

Per informazioni: Segreteria Generale

Questionario sulla qualità dei servizi offerti

La Camera di commercio di Reggio Calabria, impegnata nel miglioramento continuo dei servizi, verifica periodicamente il gradimento da parte dell'utenza dei servizi resi.

Le indagini di customer satisfaction sono realizzate sia contestualmente alla fruizione di specifici eventi e iniziative, con la somministrazione di questionari ad hoc, sia attraverso una rilevazione annuale che avviene da tempo con modalità telematiche. I questionari sono strutturati non solo per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi ma anche per la raccolta di suggerimenti e osservazioni. Compila il questionario >>>

Inoltre, l'utenza ha la possibilità di presentare in qualsiasi momento eventuali reclami attraverso il modulo sottostante da inviare alla mail: [segreteria@rc.legalmail.camcom.it](mailto:segreteria@rc.legalmail.camcom.it).

Vi saremo grati per la collaborazione.