



**Bandiera Blu**



**Città di Albisola Superiore**



---

## SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### Informazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornisce informazioni su tutto ciò che concerne il Comune di Albisola Superiore.

#### **Come si ottiene**

È possibile richiedere informazioni sia direttamente presso l'Ufficio, sia tramite telefono, fax, Posta Elettronica Certificata (PEC) o e-mail.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

#### **Tempi di attesa**

La risposta può essere immediata se le informazioni richieste sono disponibili presso il servizio. Nel caso la rilevazione dello stato di un procedimento o l'acquisizione di documentazione richiedano una ricerca più complessa la risposta sarà fornita, anche via telefono, fax o PEC in un termine di tempo di norma non superiore a 48 ore.

### Modulistica

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei cittadini la modulistica del Comune di Albisola Superiore oltre che presso i singoli uffici competenti.

#### **Come si ottiene**

Recandosi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o sul sito Internet del Comune di Albisola Superiore ([www.comune.albisola-superiore.sv.it](http://www.comune.albisola-superiore.sv.it)) alla voce "Modulistica". Si informa che i moduli debitamente compilati dovranno essere fatti pervenire all'Ufficio Protocollo a mano, via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC) o fax. Non potrà essere accettata modulistica non recante la firma del richiedente e inviata via e-mail.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

#### **Tempi di attesa**

Rilascio modulistica immediato.



**Bandiera Blu**



**Città di Albisola Superiore**



---

## Segnalazioni

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile esporre problemi relativi al territorio e ai servizi comunali ed ottenere informazioni per inoltrare segnalazioni. Sono considerate segnalazioni i problemi la soluzione dei quali dipende dall'Ente.

### Come si ottiene

Le segnalazioni possono essere effettuate di persona o tramite telefono, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure inoltrate via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC), fax o e-mail.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di un sistema informatizzato per la ricezione e gestione delle segnalazioni. Per effettuare segnalazioni via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC) o fax è opportuno servirsi del modulo già predisposto disponibile sul sito Internet del Comune di Albisola Superiore ([www.comune.albisola-superiore.sv.it](http://www.comune.albisola-superiore.sv.it)) alla voce "modulistica".

I moduli dovranno essere compilati in ogni loro parte e contenere i dati anagrafici del segnalante, essenziali per ottenere una risposta da parte del Comune. Non potranno essere prese in considerazione segnalazioni anonime.

### Quanto costa

Il servizio è gratuito.

### Tempi di attesa

I cittadini che abbiano inoltrato segnalazione potranno ricevere una risposta entro sessanta giorni. La risposta potrà essere inviata via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC) o e-mail nel caso in cui il problema sia stato sottoposto tramite posta elettronica. Non sarà inviata risposta se entro sessanta giorni dalla segnalazione il problema sottoposto sarà risolto in maniera evidente e tale da essere facilmente verificabile da parte dei cittadini stessi.

Si sottolinea che non tutti i problemi sottoposti dai cittadini all'Amministrazione potranno essere risolti nell'arco di sessanta giorni per motivi di programmazione degli interventi e delle relative spese. In questo caso il segnalante riceverà comunque una comunicazione indicante lo stato della pratica.

## Stato delle pratiche

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile ottenere informazioni sullo stato di proprie pratiche quali: andamento di segnalazioni effettuate e iter di atti amministrativi che riguardano il richiedente.

### Come si ottiene

È possibile conoscere l'andamento di una segnalazione effettuata recandosi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o telefonicamente comunicando il numero di segnalazione fornito dall'ufficio al momento della segnalazione stessa.

Per conoscere l'iter di atti amministrativi il richiedente potrà contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà a reindirizzare la richiesta al servizio che gestisce la pratica per un confronto diretto.

### Quanto costa

Il servizio è gratuito.

### Tempi di attesa

In relazione alla complessità della pratica l'informazione potrà essere ottenuta immediatamente o in un termine di tempo di norma non superiore a 48 ore.



**Bandiera Blu**



**Città di Albisola Superiore**



---

## **Richieste di fotocopie di atti e di accesso a documenti**

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è possibile ricevere informazioni, assistenza e la modulistica necessaria per effettuare l'accesso agli atti e ai documenti amministrativi. L'URP fornisce le indicazioni preliminari per guidare il cittadino nell'istanza, la cui gestione tecnica e il cui esito sono poi curati dagli uffici competenti per materia.

### **Come si ottiene**

È sufficiente compilare l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o scaricabile dal sito Internet del Comune di Albisola Superiore ([www.comune.albisola-superiore.sv.it](http://www.comune.albisola-superiore.sv.it)) alla voce "modulistica". La richiesta, debitamente compilata, motivata e firmata, dovrà poi essere fatta pervenire all'Ufficio Protocollo dell'Ente a mano, via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC) o fax.

### **Quanto costa**

L'accesso all'Urp è gratuito. Per il rilascio di copie di atti sono richiesti i diritti di segreteria e il rimborso dei costi di riproduzione, secondo quanto stabilito annualmente nell'ambito della manovra tariffaria contestuale all'approvazione del bilancio di previsione.

### **Tempi di attesa**

I tempi intercorrenti fra la presentazione della richiesta e l'ottenimento delle fotocopie o la visione dei documenti dipendono dai singoli uffici competenti, che provvederanno all'istruttoria della pratica nei termini di legge.

### **Servizio Relazioni con il Pubblico**

P.za della Libertà, 19  
17011 Albisola Superiore