

**Il nuovo URP/In Comune: più spazio e più servizi per mettere in comunicazione cittadini e Comune di Terni**

Si chiama **In Comune** lo spazio rinnovato dell’Urp-Ufficio Relazioni con il Pubblico che si configura come uno sportello polifunzionale per la comunicazione con i cittadini dove confluiscono lo Sportello del cittadino, lo Sportello migranti, l’informagiovani, il Centro Europe Direct di Terni, il Punto Cultura, lo Sportello Rai, lo Sportello del consumatore, il Tribunale dei diritti del malato, l’ufficio stampa del consiglio comunale e delle direzioni dell'Ente.

**I nuovi spazi**Il servizio **In Comune,** ampliato e dotato di **una galleria che collega via Roma con piazza Ridolfi**, offre nuovi servizi anche telematici, in front office e  in back office e inoltre, con la nuova disposizione dei suoi locali, cerca una maggiore visibilità, garantendo una migliore accessibilità e un nuovo attraversamento nell'area centrale della città con la valorizzazione del **cortile di Palazzo Pierfelici**, che verrà utilizzato anche per **piccoli eventi** di comunicazione nell’ambito delle attività Urp, Informagiovani e Europe Direct.

**Finora quasi 22mila utenti l’anno**Nuovi spazi e nuovi servizi hanno inoltre l'obiettivo di valorizzare l’Urp/In Comune nel suo ruolo di attore nel **dialogo tra il Comune e i cittadini**. Un ruolo già accresciuto sei anni fa con il trasferimento dalla vecchia sede di piazza San Francesco a quella di Palazzo Pierfelici.
I **dati del 2016** indicano che l’Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune di Terni ha registrato complessivamente **21.551** **contatti. Un'utenza in linea con quella degli anni precedenti.** Tra i quasi 22mila cittadini che si sono rivolti all'Urp, 13.313 lo hanno fatto con richieste di informazioni sui servizi dell'Ente e delle aziende partecipate, mentre 5.310 sono state le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti, molti dei quali anche tramite email, utilizzando lo strumento “Scrivi al Comune”, dal sito web dell’Ente. Oltre .2500 hanno partecipato alle attività di Europe Direct.
I giorni di apertura al pubblico sono stati 252 con una media giornaliera di 73 contatti.
All’interno dell’Urp/In Comune opera personale specializzato in attività di comunicazione.

 **L’orientamento ai nuovi servizi digitali**Il nuovo Urp/In Comune fornisce **informazioni, orientamento e assistenza ai cittadini che intendano utilizzare i nuovi servizi digitali** offerti dal Comune attraverso il sito web dell’Ente nell’ambito di Agenda Urbana. In particolare i cittadini possono recarsi nei locali dell’URP/In Comune per avviare **la registrazione a** **SPID**, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, che permette di accedere a tutti i nuovi servizi online della pubblica amministrazione con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone con un unico PIN. Attraverso l’utilizzo dell’identità digitale si potrà poi accedere ai servizi dell’anagrafe, del Suape e ai pagamenti on line. Anche in questo caso gli operatori dell’URP/in Comune potranno offrire assistenza ai cittadini mediante l’utilizzo di una postazione a doppio schermo.

**Il registro del testamento biologico**Tra i servizi dell’Urp va segnalato **il registro per il** **Testamento biologico**: sono stati molti i cittadini che dall’attivazione del servizio hanno richiesto informazioni e 18 coloro che hanno depositato il proprio testamento biologico. Il Comune di Terni si è infatti distinto per aver istituito il registro delle dichiarazioni anticipate di trattamento che ha come finalità quella di consentire ai cittadini (maggiorenni e residenti nel Comune di Terni) che hanno redatto la **DAT o Testamento biologico**, di dichiarare l’avvenuto deposito delle proprie volontà.
Il cittadino che intenda utilizzare il registro può infatti recarsi - previo appuntamento – all’Urp/In Comune munito di un documento in corso di validità  e dichiarare l’esistenza del Testamento biologico nonché l’individuazione di uno o più fiduciari, ovvero le persone che in caso di necessità potranno accedere al suo Testamento Biologico.
La DAT o Testamento biologico è il documento attraverso il quale ogni individuo nel pieno delle sue facoltà mentali esprime la propria volontà riguardo al trattamento sanitario, sulle terapie che intende o non intende accettare qualora in futuro sia in una condizione di incapacità ed impossibilità ad esprimere il proprio consenso o dissenso in merito alle stesse. Come previsto dal regolamento su richiesta dello stesso depositario, le dichiarazioni possono essere modificate o revocate in qualunque momento.

**Gli uffici territoriali**L'evoluzione dell'Urp nel nuovo Urp/In Comune corrisponde anche alla scelta di aprirsi ancora di più ai cittadini nei **quartieri**, offrendo loro - per il momento - un supporto all'accesso ai servizi  on line negli uffici territoriali di **via degli Oleandri**, **via del Mandorlo** e **via Puglie**, dove già sono presenti anche i servizi decentrati dell'anagrafe.

**Il Centro Europe Direct**La nuova sistemazione dell'Urp/In Comune prevede anche un nuovo e ampio spazio per il **Centro Europe Direct di Terni** ( [www.europedirect.comune.terni.it](http://www.europedirect.comune.terni.it/)) un servizio di informazione sulle attività e le opportunità dell’Unione europea, aperto a tutti i cittadini promosso dalla Direzione Generale Comunicazione della Commissione europea e cofinanziato dalla stessa Commissione Europea.
Il Centro Europe Direct Terni, opera da quattro anni utilizzando le professionalità di comunicatori e giornalisti all’interno dell’Urp/In Comune e dell’ufficio stampa del consiglio comunale, oltre che altre professionalità specifiche all’interno dell’Ente. Si avvale inoltre della collaborazione dell’Università degli Studi di Perugia e dell’Aede attraverso specifici accordi quiadro. Europe Direct Terni, sulla base di un programma approvato annualmente dalla Commissione Europea, organizza eventi, realizza e gestisce strumenti di comunicazione on line, fornisce un servizio di comunicazione adattato alle esigenze locali, grazie al quale i cittadini possono ottenere informazioni, orientamento, assistenza e risposte a domande sulla legislazione, le politiche, i programmi e le possibilità di finanziamento dell’Unione europea.
Edic Terni continuerà a fornire un servizio di front office giornaliero nei nuovi locali all’interno del cortile di palazzo Pierfelici dove sarà anche possibile consultare pubblicazioni e una piccola biblioteca di testio sulle tematiche dell’Unione Europea. In primavera ed in estate saranno inoltre organizzati piccoli eventi nella corte interna.

**Sportello migranti**Lo Sportello Migranti, all’interno dell’Urp/In Comune, con accesso dalla nuova galleria, offre ai cittadini italiani e stranieri **informazioni, orientamento, consulenza ed assistenza su una vastissima gamma di aree tematiche legate all’immigrazione**.
Le richieste prevalenti sono: visto di ingresso, permesso/carta di soggiorno, contratto di soggiorno, contratto di lavoro, autorizzazione al lavoro, ricongiungimento familiare, iscrizione nelle liste di disoccupazione, residenza, assistenza sociale e sanitaria, inserimento scolastico, riconoscimento titoli di studio, cittadinanza, corsi di lingua italiana e di formazione ed altro.
Per favorire l’integrazione dei cittadini stranieri è attivo anche il servizio di accompagnamento che viene svolto su appuntamento ed ha lo scopo di facilitare l’accesso ai servizi del territorio e di rimuovere gli eventuali ostacoli che si dovessero presentare.
Dall’esame dei **dati rilevati nel corso del 2016**, l’affluenza di cittadini immigrati ed italiani presso lo Sportello è stata molto elevata, in linea con gli anni precedenti. Da gennaio a dicembre, sono stati registrati **1.173 contatti in totale**, con una media di circa 98 al mese, di cui 561 donne, 552 uomini, 30 provenienti da istituzioni pubbliche, organismi del territorio e da privati come aziende, avvocati e commercialisti e altri 30 sono stati i cittadini italiani che si sono rivolti allo Sportello, in particolare per chiedere informazioni sulla regolarizzazione del soggiorno, sui visti turistici e sui corsi di lingua italiana.
**Imminente è l’avvio di nuovi servizi in ambito Sprar** ovvero il servizio che si rivolge ai richiedenti asilo ed ai rifugiati.

**Lo Sportello del Consumatore**
Novità anche per lo Sportello del Consumatore che da questa settimana ospiterà i servizi al pubblico di **tre diverse associazioni**: **CittadinanzAttiva**, **Unione Nazionale Consumatori** e **ConfConsumatori**.
Lo Sportello offre orientamento e assistenza gratuita ai cittadini per risolvere problemi in materia di acquisti e servizi, assicurazioni, banche, energia, multe, telefonia, trasporto e turismo.

**Informagiovani**InformaGiovani offre informazioni e orientamento sulle tematiche riguardanti **il mondo giovanile** e si rivolge a giovani e giovani adulti. Il servizio è gratuito e si rivolge ai residenti nel comune di Terni e nei comuni limitrofi dove non sia attivo un InformaGiovani, offrendo servizi di informazione, consulenza e accompagnamento sui temi del lavoro, studio, formazione, vacanza, tempo libero, imprenditoria giovanile, benessere della persona, partecipazione, progettualità.
**InformaGiovani gestisce anche un profilo Facebook** e una newsletter in collaborazione con Europe Direct.

**Punto Cultura**
Fornisce informazioni e distribuisce i materiali informativi su **iniziative ed eventi culturali**. Distribuisce gratuitamente un **foglio quindicinale** con i principali appuntamenti del periodo di riferimento.