



Città di Andria

Servizio Urp - Comunicazione

Carta dei Servizi

URP COMUNE DI ANDRIA



A cura dell' URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Andria

Coordinamento editoriale

Vincenzo Rutigliano

Ricerca documentale ed elaborazione contenuti

Donatella Paparella

Coop. Informa Scarl Bari - gestore dei servizi al pubblico dell'URP

Impaginazione

Antonella Stringaro

Coop. Informa Scarl Bari - gestore dei servizi al pubblico dell'URP

Anno di pubblicazione

2018

Questo opuscolo è stato realizzato esclusivamente in formato digitale per la divulgazione via web sul Portale istituzionale del Comune di Andria www.comune.andria.bt.it, con la finalità di diffonderne la conoscenza dei contenuti e promuovere la partecipazione attiva dei cittadini allo sviluppo civile e sociale della comunità.

Indice

Presentazione

- | | |
|---|--------|
| 1. Cosa è la Carta dei Servizi: riferimenti normativi | pag.5 |
| 2. URP: Norme istitutive, ruoli e funzioni | pag.6 |
| 3. La <i>Mission</i> dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico | pag.7 |
| 4. I principi generali di erogazione dei servizi URP | pag.8 |
| 5. L'URP del Comune di Andria | pag.9 |
| 6. Gli strumenti | pag.11 |
| 7. Le segnalazioni dei cittadini | pag.13 |
| 8. Le indagini di Customer Satisfaction | pag.15 |

Presentazione

La redazione della Carta dei Servizi, effettuata per la prima volta, consente di rendere accessibili i servizi che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Andria offre attraverso il suo sportello fisico e virtuale.

Questo documento si colloca nell'ambito del percorso di chiarezza e trasparenza, finalizzato ad avvicinare i cittadini all'amministrazione comunale, in un rinnovato percorso di condivisione, per promuovere i valori del bene comune e dell'appartenenza al territorio.

La consulenza professionale degli operatori dell'URP, infatti, orienta correttamente i cittadini, incentivandoli ad utilizzare anche i nuovi strumenti multimediali per accedere ai servizi attivati dal Comune di Andria e di innescare così processi di alfabetizzazione e di crescita della qualità della vita.

Questa Carta mette al centro l'efficienza, una parola chiave a cui tendere con sempre maggior forza: significa informare con professionalità, competenza, educazione, affidabilità e puntualità.

La precisione e la completezza delle risposte che qualificano il nostro servizio di informazione al pubblico rivengono dall'analisi delle indagini di customer care che effettuiamo periodicamente per evidenziare i servizi più richiesti, per migliorare, velocizzare e semplificare le procedure di fruizione.

La Carta dei Servizi dell'URP del Comune di Andria vuol essere quindi uno strumento utile a rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un'informazione completa e aggiornata.

1. Cosa è la Carta dei Servizi: riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è un documento con il quale un determinato ufficio operante in una pubblica amministrazione assume per iscritto una serie di impegni nei confronti della cittadinanza.

In particolare, dichiara quali servizi eroga, le modalità e gli standard qualitativi e quantitativi che garantisce e si impegna a rispettare, effettuando su di essi un monitoraggio costante della qualità.

Le Carte dei servizi sono contenute in ambiti precisi e circoscritti (servizi alla persona, strutture sportive, trasporti urbani, ecc.) e non possono essere ‘generaliste’, ma specifiche e settoriali, perché Enti complessi erogano servizi tra loro molto diversificati, per i quali non è possibile applicare i medesimi standard qualitativi e quantitativi.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento di tutela per i cittadini previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, la cui disciplina procedurale per il miglioramento della qualità è dettagliata dalla Legge n.273 dell'11 luglio 2017, *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."*

Essa, in sintesi, serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali.

Con la Carta il Comune di Andria si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello standard di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei Cittadini/Utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

2. URP: Norme istitutive, ruoli e funzioni

L'ordinamento italiano ha istituito gli Uffici Relazioni con il Pubblico con il decreto legislativo n. 29 del 1993, un atto importante del più ampio processo di riforma della Pubblica Amministrazione, avviato negli anni '90, orientato al diritto di accesso, alla semplificazione, alla trasparenza e alla qualità dei servizi, ma soprattutto verso una corretta e costante comunicazione di pubblica utilità per diffondere la conoscenza e agevolare la fruizione dei servizi offerti dalla PA.

Gli URP nascono quindi, come punti polifunzionali di accoglienza, ascolto e informazione deputati a incentivare e rinnovare la relazione tra istituzioni e cittadini e a promuovere la partecipazione attiva allo sviluppo delle comunità.

Essi concretizzano la volontà di rendere trasparente l'azione amministrativa, di ascoltare i cittadini quali "clienti" (e non più fruitori passivi), fornire loro servizi integrati e procedure più snelle e semplificate.

Quindi attraverso URP efficienti, professionali e dialoganti, le istituzioni pubbliche effettuano un primo significativo rinnovamento, che i cittadini percepiscono attraverso le campagne di comunicazione, divulgazione e sensibilizzazione a cui questi uffici sono deputati.

In quanto 'luoghi di incontro' per eccellenza, devono essere collocati in locali facilmente individuabili ed accessibili - soprattutto a chi presenta disabilità - devono essere raggiungibili con i mezzi pubblici e devono osservare un orario di ricevimento del pubblico distribuito anche nelle ore pomeridiane.

La Legge n. 150 del 2000 fa una netta distinzione tra Ufficio Stampa, deputato all'Informazione e URP, deputato alla Comunicazione e sottolinea la necessità di destinare a queste funzioni personale con un'approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'amministrazione di appartenenza, professionalmente qualificato nell'accoglienza, nell'ascolto e nel problem solving, capace cioè di risolvere con successo istanze, segnalazioni e reclami.

Va da sé che tutte queste competenze assegnate agli URP comportano una alta professionalizzazione di chi vi opera all'interno e un aggiornamento continuo.

Tradurre in concreto il dettato amministrativo, è per il Comune di Andria obiettivo prioritario, funzionale all'individuazione di un modello di URP capace di adattarsi alla realtà locale per rispondere appieno alle specifiche esigenze della comunità andriese.

3. La *Mission* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

La *Mission* dell'URP si realizza mediante le seguenti attività:

1. Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative, utilizzando gli strumenti ed i canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia con l'obiettivo di facilitarne l'applicazione.
- ✓ Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari enti esterni con l'obiettivo di agevolare l'accesso ai servizi pubblici.
- ✓ Divulgare funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati, definiti nella CARTA DEI SERVIZI DELL'URP, con l'obiettivo di instaurare un rapporto partecipato e collaborativo con l'utenza.
- ✓ Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto dei cittadini ed il continuo sviluppo della comunicazione interna, con l'obiettivo di ridurre il numero dei reclami.
- ✓ Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione delle performance, ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico, con l'obiettivo di definire azioni di miglioramento (*art. 14 Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni - R.S.C.I. adottato con D.C.C. n. 3 del 11.03.2013*).

4. I principi generali di erogazione dei servizi URP

Nei contatti con il cittadino e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, l'URP si uniforma ai principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle normative in vigore:

- × **Uguaglianza:** di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;
- × **Imparzialità:** Erogazione del servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- × **Continuità:** l'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzione per ragioni di carattere straordinario l'URP si impegna a fornire tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.
- × **Partecipazione:** sistematicamente l'ufficio conduce attività di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo l'ufficio.
- × **Efficienza ed efficacia:** l'URP nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.
- × **Semplificazione:** l'URP nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).
- × **Cortesìa e comprensione:** in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.
- × **Disponibilità ed informalità** nei rapporti con il cittadino.
- × **Diritti alla privacy** e degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio: l'URP nell'erogare il proprio servizio, si attiene a tali principi e li salvaguarda.

5. L'URP del Comune di Andria

L'URP del Comune di Andria costituisce il luogo "fisico" privilegiato di incontro tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, all'interno del quale operatori qualificati offrono un servizio gratuito di informazione globale per entrare in contatto diretto con la pubblica amministrazione.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico di Andria:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- agevola l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, nonché sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuove e gestisce la comunicazione istituzionale on line;
- attua, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna;
- garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Il servizio dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti di competenza, tra loro funzionalmente integrati :

- il **front office**, il cosiddetto "sportello" che gestisce l'area di contatto con i cittadini, luogo di primo impatto e di massima visibilità della Pubblica Amministrazione.

Il front office rappresenta anche l'ambito principale di ricezione ed interpretazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del *front office* sono rivolte all'utenza per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per migliorare la comprensione delle disposizioni normative e regolamentari, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utenza.

- Il **back office** costituisce l'ambito nel quale si svolgono tutte le attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti, dei processi e delle procedure di lavoro, di presidio e di rielaborazione dei flussi informativi interni.

In particolare il back office si occupa di:

- gestire la comunicazione interna e i rapporti con i referenti interni di altri settori/servizi comunali, così come stabilito dall'art. 14 del **R.S.C.I.**;
- aggiornare parte dei contenuti dei servizi presenti sul sito istituzionale;
- dare esito alle segnalazioni pervenute all'URP;
- predisporre e somministrare la modulistica per la fruizione dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione,
- ideazione, progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione,
- analizzare il grado di soddisfazione del cittadino e dei dati raccolti dal front office attraverso i relativi questionari somministrati dai responsabili dei servizi comunali.



6. Gli strumenti

Per lo svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione l'URP utilizza gli strumenti più idonei e flessibili per assicurarne la conoscenza e garantirne l'efficacia.

Lo sportello rappresenta un punto di comunicazione e di ascolto e si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto mediante utilizzo del telefono, di un numero verde, della posta elettronica.

L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura nei termini comunicati dal relativo settore:

- indicazione dell'Ufficio o servizio cui rivolgersi;
- orari di apertura al pubblico;
- nominativo del Responsabile del procedimento;
- modulistica, documentazione da presentare;
- descrizione dell'iter del procedimento;
- principali riferimenti normativi.

L'aumento della complessità delle informazioni da fornire e dei servizi da erogare al pubblico ha comportato la necessità di una differenziazione dei canali di contatto per creare relazioni, dialogare con il cittadino e offrire servizi.

Lo sviluppo delle nuove tecnologie e strumenti di comunicazione più efficaci e performanti soddisfano l'esigenza di comunicare da ogni luogo e in qualsiasi momento. Dal computer al telefono cellulare, al tablet, allo smartwatch essi interagiscono, amplificano e potenziano le relazioni interpersonali, nonché tra le persone e le istituzioni, moltiplicando le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi multimediali.

La comunicazione partecipata ha trovato nei social network l'ambiente ideale dove le Istituzioni sono chiamate al confronto e all'interazione da una platea che non coinvolge solo le giovani generazioni, ma la quasi totalità della popolazione.

✓ **IL SITO INTERNET: www.comune.andria.bt.it**

L'URP del comune di Andria gestisce parte dei contenuti del sito web istituzionale in collaborazione e secondo le direttive dell'Ufficio Stampa, oltre che la pagina social dell'amministrazione.

Sul sito internet sono a disposizione dei cittadini:

- Le informazioni su vari procedimenti e relativa modulistica dei settori comunali
- La composizione degli organi istituzionali del comune
- Gli avvisi di gara e le notizie sulle aggiudicazioni degli appalti, i bandi di concorso e/o di selezioni pubbliche Le informazioni sulla città, i monumenti principali, i trasporti
- I servizi on line
- Vari links a siti utili
- Le delibere di Giunta e di Consiglio, le determinazioni dirigenziali
- I regolamenti comunali e le principali Ordinanze di pubblico interesse
- Le informazioni su eventi culturali, sociali, sportivi, il tempo libero

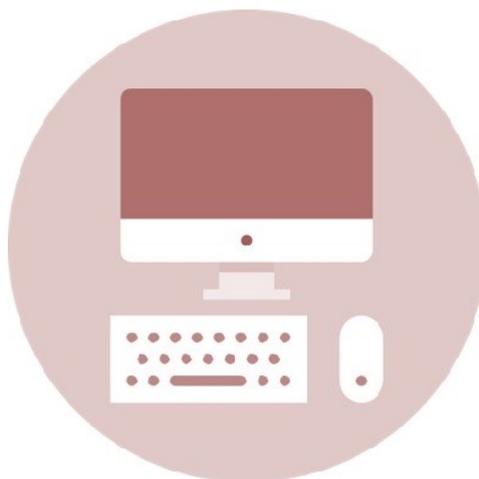
In riferimento al D.Lgs 14 marzo 2013, n. 33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* ciascun settore comunale aggiorna la propria parte della sezione denominata “Amministrazione trasparente”

✓ **LA BACHECA E GLI ESPOSITORI**

All'interno del locale dell'URP si trovano bacheche destinate all'affissione di locandine promozionali relative ad eventi, servizi, programmi culturali, sociali, sportivi, comunicazioni di interesse collettivo.

Il materiale affisso viene tenuto costantemente sotto controllo al fine di un aggiornamento continuo delle informazioni.

L'Urp raccoglie ed organizza materiale informativo ed illustrativo sulla città, che mette a disposizione dell'utenza: piantine, guide turistiche, etc.



7. Le segnalazioni dei cittadini

La legge 150 del 2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico: tra questi vi è quello di garantire al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della pubblica amministrazione attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi, ma anche attraverso l'accoglimento delle segnalazioni sui servizi erogati.

Attività strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, la gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale per le organizzazioni e le amministrazioni per molteplici motivi: in primo luogo consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cittadino, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; in secondo luogo permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi nonché per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti

IN CHE MODO SEGNALARE

Il cittadino ha a disposizione le seguenti modalità:

- ✓ per email: urp@comune.andria.bt.it
- ✓ via web all'indirizzo: www.comune.andria.bt.it

8. Le indagini di Customer Satisfaction

L'URP, in linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini* svolge periodiche rilevazioni della qualità percepita e, ove rilevi delle criticità, coinvolge i diversi livelli decisionali, nonché gli operatori dei servizi, per la soluzione del problema riscontrato a vantaggio della qualità.

Seguendo quindi questo concetto, l'URP fa un uso costante della *customer satisfaction*. Il confronto dei dati, le analisi quali-quantitative dei singoli servizi, orientano l'URP nella direzione di accogliere le proposte migliorative dei cittadini per tarare sempre più precisamente i servizi sui reali bisogni di chi ne deve fruire.

L'indagine viene realizzata, attraverso un apposito questionario, su un campione calcolato sulla base dell'affluenza media mensile degli utenti che si rivolgono allo sportello dell'URP. Di norma lo strumento utilizzato per tali rilevazioni è un questionario, rigorosamente anonimo, che comprende una serie di domande a risposta chiusa su alcuni aspetti ed elementi tangibili considerati importanti per l'erogazione dei servizi. Il questionario è disponibile anche on line sul sito internet.

L'indagine mira ad evidenziare lo scostamento tra la "qualità attesa" e la "qualità percepita" al fine di far emergere eventuali criticità e, di conseguenza, intraprendere azioni per migliorare la qualità dei servizi erogati. Oltre alle valutazioni espresse per ogni singola domanda, il cittadino può fornire indicazioni, suggerimenti utili a migliorare il servizio che verranno posti all'attenzione del dirigente al fine di definire nuovi obiettivi da raggiungere. I dati raccolti ed elaborati sono inseriti in un report finale e presi in esame nel Rapporto sullo Stato del Sistema di Gestione della Qualità.

L'analisi dei risultati viene utilizzata per pianificare azioni di miglioramento. L'URP si impegna a rendere noti gli esiti dell'indagine periodica mediante pubblicazione sul sito internet e sulla presente Carta.

* Direttiva 27 luglio 2005 - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti



Città di Andria

Servizio Urp - Comunicazione

CUSTOMER SATISFACTION

Gent.le utente,

al fine di migliorare il nostro servizio, ti invitiamo a compilare questa scheda al termine della tua visita.

Il questionario, anonimo, una volta compilato, potrà essere depositato nell'apposito contenitore.

Grazie per la collaborazione

DATA: / /

ORARIO: 9.30 - 11.00 11.00 - 13.30

15.00 - 16.00 16.00 - 17.30

REGISTRAZIONE ACCESSO

È la prima volta che accede al servizio? SI NO

Se la risposta è NO, vieni al Centro URP

- Una volta a settimana
- Una volta al mese
- Una volta all'anno

Qual è la motivazione di accesso al servizio? (barrare una sola casella)

- Richiesta informazione su Procedimento
- Richiesta Accesso agli Atti
- Chiarimenti su modulistica
- Richiesta Informazioni su
- Bandi/Concorsi
- Richiesta Informazioni su Normativa
- Reclamo/Segnalazione
- Richiesta Intervento Manutentivo/Soccorso
- Gestione Rifiuti
- Altro _____

Come ha saputo di questo servizio?

- Giornali
- Radio e TV
- Altri uffici comunali
- Passaparola

ANAGRAFICA UTENTE

Sesso: M F

Età

- Meno di 20 Tra 20 e 40
- Tra 40 e 60 Oltre 60

Comune di residenza:

- Andria
- Paesi limitrofi _____
- Altro _____

Cittadinanza

- Italiana Straniera _____

Titolo di studio

- Licenza media inferiore
- Qualifica professionale
- Diploma di maturità
- Laurea triennale
- Laurea specialistica
- Altro _____

CONDIZIONE PROFESSIONALE

Al momento è....

- Studente/studentessa:
 - scuola dell'obbligo
 - scuola media superiore/obbligo formativo
 - università
 - master/specializzazione
 - altro _____
- lavoratore/lavoratrice:
 - autonomo
 - dipendente
 - a progetto / collaborazione occasionale
 - altro _____
- Disoccupato/a
- Pensionato/a

EVASIONE RICHIESTA

In che modo ha avuto accesso al servizio? (barrare una sola casella)

- ufficio telefono e-mail posta

Ha trovato le informazioni che cercava?

- SI
- IN PARTE NO
- Perché? _____

In che modo ha avuto riscontro la sua richiesta? (barrare una sola casella)

- ufficio telefono e-mail posta

Utilizza il sito internet istituzionale? SI NO

- per avere informazioni
 - Spesso
 - Qualche volta
 - Mai
- per scaricare la modulistica
 - Spesso
 - Qualche volta
 - Mai



Città di Andria

Servizio Urp - Comunicazione

Gradimento del Servizio

QUALITA' DEL SERVIZIO

E' soddisfatto/a della:

Affidabilità del servizio:

Chiarezza, completezza e attendibilità delle informazioni

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Competenza degli operatori:

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Tempestività e prontezza del servizio:

Facilità a reperire l'informazione

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Tempestività nell'ottenere l'informazione

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Accessibilità al servizio, orari e giorni di apertura

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Spazi e strutture del servizio:

Adeguatezza degli spazi

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Gradevolezza di spazi e strutture

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Facilità di accesso

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Qualità della relazione:

Disponibilità degli operatori

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Capacità di ascolto degli operatori

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Cortesia degli operatori

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

E' complessivamente soddisfatto/a del servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Quanto è durata la sua visita?

- meno di 15 minuti
- tra i 15 minuti e i 45 minuti
- oltre 45 minuti

Ha consigli, suggerimenti o segnalazioni da darci per il miglioramento del servizio?

9. Contatti, recapiti e orari dell'Ufficio URP

URP/Informagiovani

Via San Francesco - c/o Chiostro San Francesco
76123 Andria (BT)

RECAPITI

Numero Verde 800.283233

Telefono: 0883.290213 - 2902246

Email: urp@comune.andria.bt.it

ATTUALI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

	<u>LUNEDI'</u>	<u>MARTEDI'</u>	<u>MERCOLEDI'</u>	<u>GIOVEDI'</u>	<u>VENERDI'</u>
MATTINA	9.30 - 13.30	9.30 - 13.30	9.30 - 13.30	9.30 - 13.30	9.30 - 13.30
POMERIGGIO		15.00 - 17.30		15.00 - 17.30	



Città di Andria

Servizio Urp - Comunicazione