

## URP

31 maggio 2018

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) risponde all'esigenza di garantire la trasparenza amministrativa, la qualità dei servizi istituzionali e facilitare la comunicazione tra il cittadino e la pubblica amministrazione .

Tra i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico figura il trasferimento delle informazioni all'esterno della pubblica amministrazione per dare maggiore visibilità alle funzioni istituzionali; l'orientamento degli utenti verso le attività dell'ente; la semplificazione dell'accesso ai servizi.

All'URP della Camera di Commercio di Salerno è possibile:

ricevere informazioni su servizi, strutture, compiti, responsabili del procedimento nell'ambito dell'amministrazione camerale;

garantire l'esercizio del diritto di accesso per consultare atti e fascicoli, ai sensi della L. 241/90 e del Regolamento adottato con Delibera del Consiglio Camerale n.8 del 13/9/2013;

verificare lo stato di avanzamento delle pratiche presentate e i termini dei relativi procedimenti;

fare reclami, proposte ed osservazioni sui servizi della Camera di Commercio di Salerno.

### Accesso ai documenti amministrativi

Chiunque abbia un interesse diretto può chiedere all'amministrazione competente di consultare o ottenere copia dei documenti amministrativi relativi ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è richiesto l'accesso.

Per presentare una richiesta d'accesso è disponibile il:

Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi (in formato pdf)

Modulo (in formato pdf) per la richiesta di accesso.

L'accesso può essere presentato a mano presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o l'Ufficio Protocollo della Camera di Commercio di Salerno, oppure inviato a :

[cciaa.salerno@sa.camcom.it](mailto:cciaa.salerno@sa.camcom.it)

### Reclami

Per segnalare un disservizio dell'ente, l'utente può presentare un reclamo: entro tempi brevi e certi definiti dalla carta dei servizi, riceverà una risposta sulle azioni intraprese dall'amministrazione camerale per risolvere il problema.

Per presentare un reclamo occorre compilare il Modulo reclami (in formato word).

Il reclamo può essere presentato a mano presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o l'Ufficio Protocollo della Camera di Commercio di Salerno, oppure inviato a [cciaa.salerno@sa.camcom.it](mailto:cciaa.salerno@sa.camcom.it)

Le informazioni possono essere richieste direttamente presso l'ufficio, per telefono o per e-mail a [urp@sa.camcom.it](mailto:urp@sa.camcom.it).

Qualsiasi altra comunicazione va effettuata alle seguenti caselle Istituzionali di Posta elettronica:

Mail istituzionale: [cciaa.salerno@sa.camcom.it](mailto:cciaa.salerno@sa.camcom.it)

PEC istituzionale: [cciaa.salerno@sa.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.salerno@sa.legalmail.camcom.it) (quest'ultima accetta solo messaggi provenienti da altra casella PEC).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico cura anche la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction (disponibili nei file allegati) sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi camerali offerti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Camera di Commercio di Salerno è anche su facebook, twitter e linkedin.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Resp. Dott.ssa Roberta Maresca

Via S.Allende, 19/21

84131 Salerno

Tel. 089.3068427

Fax. 089.334865

e-mail: [urp@sa.camcom.it](mailto:urp@sa.camcom.it)