



COMUNE DI LIVORNO

Gli URP

Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio di Livorno

GUIDA AI SERVIZI



In un momento in cui non sono infrequenti le lamentele dei cittadini sulla lentezza della macchina amministrativa, intesa nel suo complesso, e sulle difficoltà che spesso incontrano a orientarsi nella fitta rete di enti, uffici e istituzioni presenti sul territorio con i loro servizi, mi è particolarmente gradito essere testimone del lavoro compiuto dall'Amministrazione comunale per affrancarsi dal luogo comune e offrire invece un'informazione efficiente ed efficace ai suoi cittadini.

Lavoro che certamente non sarebbe stato possibile senza la collaborazione sinergica dei vari front office, coordinati dal Comune di Livorno.

Questo libretto intende offrire a tutti i cittadini una "Guida" per orientarsi tra i numerosi servizi presenti sul nostro territorio, dando loro un primo fondamentale strumento informativo in grado di semplificare l'avvio delle procedure, risparmiare tempo e rispondere alle loro più diverse esigenze.

Si tratta di un'iniziativa particolarmente lodevole perché capace di coniugare i bisogni degli utenti agli enti di riferimento e alle procedure necessarie ad un ordinato svolgimento della vita civile.

Se è vero infatti che i cittadini, attraverso la loro partecipazione e le loro scelte, sono i protagonisti del futuro della città in cui vivono, prima ancora che del Paese, è anche vero che per farlo devono essere messi in grado di conoscere i servizi e le procedure di utilità e di accedere ai vari strumenti operativi in maniera rapida e chiara.

Il mio impegno amministrativo nasce proprio da questo convincimento, dalla volontà cioè di contribuire alla crescita della città, condividendo l'impegno che rende ciascuno, pur nella diversità dei ruoli, protagonista e artefice del futuro della comunità a cui appartiene.

Desidero rivolgere, per questo, ancora una volta, un sentito ringraziamento a tutti i soggetti che con il loro prezioso contributo hanno reso possibile questo lavoro e, ai cittadini, l'invito a servirsi sempre più degli strumenti messi a disposizione della collettività, affinché il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e la popolazione torni ad essere positivo, collaborativo e di fiducia.

Il Sindaco
Filippo Nogarin

INDICE

ACI

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UNITÀ TERRITORIALE DI LIVORNO.....4

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

UFFICIO DELLE DOGANE DI LIVORNO.....6

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

UFFICIO DEI MONOPOLI PER LA TOSCANA.....8

AGENZIA DELLE ENTRATE

UFFICIO PROVINCIALE DI LIVORNO.....11

AGENZIA DELLE ENTRATE-SERVIZI CATASTALI

UFFICIO PROVINCIALE DI LIVORNO.....14

ARPAT

AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA TOSCANA.....16

ASA

AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI SPA.....19

AZIENDA USL TOSCANA NORD-OVEST

SPORTELLI URP.....21

CAMERA DI COMMERCIO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....23

CASALP

CASA LIVORNO E PROVINCIA.....27

COMUNE DI LIVORNO - URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
E CENTRI SERVIZI AL CITTADINO AREA NORD E AREA SUD.....30

CTT NORD LIVORNO

COMPAGNIA TOSCANA TRASPORTI
U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....33

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO.....35

INPS

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE.....37

PREFETTURA DI LIVORNO.....39

PROVINCIA DI LIVORNO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....41



ACI - Automobile Club d'Italia **Unità territoriale di Livorno**

Sede: Via Verdi 32 - 57126 Livorno

Ingresso al pubblico: **P.R.A.** (Pubblico Registro Automobilistico)
Via Michon 11-13

U.A.B. (Ufficio Assistenza Bollo) - Via Verdi 32

Tel. centralino: 0586 212511

Fax: 0586 212539

Tel. URP: 0586 212533 - 0586 212536 - 0586 212520

E-mail: ufficio.provinciale.aci.livorno@aci.it

PEC: ufficioprovincialelivorno@pec.aci.it

E-mail URP: urplivorno@aci.it

Sito web: www.up.aci.it/livorno

Orario sportelli: da lunedì a giovedì ore 8.00-12.30;
venerdì ore 8.00-12.00

L'ACI gestisce il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) e l'Ufficio Assistenza Bollo (U.A.B.).

► **P.R.A. - PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO**

Il P.R.A. si occupa delle vicende giuridiche dei veicoli e rilascia il Certificato di Proprietà digitale.

Al P.R.A., quindi, si eseguono diverse tipologie di attività:

- prima iscrizione
- passaggio di proprietà
- perdita di possesso (p.e. per furto o appropriazione indebita)
- iscrizione dei fermi amministrativi da parte dei concessionari della riscossione
- cancellazione degli stessi a seguito di revoca
- radiazione (per demolizione oppure per esportazione definitiva all'estero)
- radiazione per esportazione tramite consolato
- annotazione di concordato preventivo
- fallimento
- annotazione di pignoramento
- rilascio di visure e certificazioni
- autentica della sottoscrizione degli atti di vendita contestualmente alla formalità di passaggio di proprietà

- ▶ informazioni ai cittadini, agli operatori professionali e alle Pubbliche Amministrazioni
- ▶ **effettuazione, in casi particolari e su appuntamento, di pratiche automobilistiche presso il domicilio dei soggetti impossibilitati a recarsi agli sportelli**
- ▶ **U.A.B. – UFFICIO ASSISTENZA BOLLO**

L'Ufficio Assistenza Bollo fornisce consulenza, per conto della Regione Toscana, in materia di tassa automobilistica. Gestisce, inoltre, le pratiche relative ad agevolazioni ed esenzioni.



AGENZIA DELLE DOGANE
E DEI MONOPOLI

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

Ufficio delle Dogane di Livorno

► AREA ASSISTENZA E INFORMAZIONE AGLI UTENTI

SPORTELLO FRONT-OFFICE - RICEZIONE ATTI

Sede: Piazza Arsenale 7 - 57123 Livorno

Tel.: 0039 0586 887848

E-mail: dogane.livorno.urp@agenziadogane.it

Orario di apertura al pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.00-13.00
e ore 15.00-17.00; martedì, giovedì e venerdì ore 9.00-13.00

► URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

L'URP svolge l'attività di informazione, di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti italiani e stranieri, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, nonché di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi.

L'Ufficio URP è uno strumento che si interfaccia con tutte le articolazioni interne dell'organizzazione dell'Ufficio Dogane di Livorno.

Una "rete" di funzionari, coordinatori delle Aree e titolari delle procedure, individuate per l'applicazione della Legge 241 del 1990, collaborano con gli "addetti URP" al fine di informare e orientare i cittadini utenti specializzati e non.

I quesiti, in arrivo per telefono o via mail alla casella funzionale, vengono avviati agli Uffici che trattano la pratica che si conclude con la risposta all'interessato da parte dell'URP.

► RELAZIONI ESTERNE

- Cura i rapporti con i Media locali
- Coordina i rapporti con le Istituzioni locali
- Cura, coordina e gestisce l'organizzazione di convegni, seminari ed incontri rivolti agli operatori economici e doganali, in collaborazione con le altre istituzioni locali

► SERVIZI

- Gestisce il sistema di invio telematico delle dichiarazioni (Dogane, Intrastat ed Accise), provvedendo al rilascio, alle modifiche, alle informazioni ed allo sblocco delle autorizzazioni;

- ▶ cura il monitoraggio delle autocertificazioni e relative segnalazioni periodiche (D.P.R. 445/2000);
- ▶ cura la gestione delle richieste di accesso agli atti ai sensi dell'art. 22 della L. 241/1990;
- ▶ gestisce i reclami degli utenti e tramite appositi questionari la "Customer Satisfaction";
- ▶ svolge assistenza e supporto agli operatori in merito alle attività dell'Ufficio delle Dogane provvedendo all'aggiornamento ed alla gestione delle pratiche relative al registro degli spedizionieri ed ausiliari;
- ▶ acquisisce le dichiarazioni valutarie e obbligatorie per l'entrata e l'uscita di valuta superiore ad € 10.000 in entrata od in uscita dal territorio italiano.



AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

Ufficio dei Monopoli per la Toscana

Sezione Operativa Territoriale di Livorno

Sede: Via delle Cateratte 88 - 57122 Livorno

E-mail: monopoli.livorno@aams.it

PEC: monopoli.livorno@pec.aams.it

Sito web: <http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it>

Tel.: 055 7366444/442/456

Fax: 055 7366457

Orario di ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 e ore 14.00-15.00

▶ **PERCORSO SITO WEB:**

▶ <http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it>

▶ MONOPOLI (in alto a destra)

▶ sulla stessa pagina altra scelta: per gli operatori oppure per gli utenti
sempre sulla stessa pagina ulteriore scelta: GIOCHI – TABACCHI

▶ **COMPETENZE**

Servizio Rivendite generi di monopolio e Ricevitorie del lotto

Il Servizio Rivendite cura:

- ▶ le attività concernenti la vita delle rivendite/ricevitorie ordinarie e speciali già istituite (es rinnovi, passaggi di titolarità, volture, gerenze precarie, rilascio delle licenze, rilascio delle autorizzazioni per coadiutori e assistenti, ferie, chiusura per malattie e ristrutturazione);
- ▶ la verifica del costante rispetto della normativa vigente in materia di rivendite anche mediante verifiche ispettive esterne presso le rivendite e i distributori automatici di sigarette;
- ▶ la gestione del contenzioso relativa all'accertamento di irregolarità nella gestione delle rivendite e mancato rispetto della normativa vigente;
- ▶ trasmissione delle richieste di trasferimenti di rivendite alla competente sede regionale di Firenze;
- ▶ trasmissione delle istanze per l'istituzione di nuove rivendite alla competente sede regionale di Firenze;
- ▶ trasmissione delle richieste di istituzioni di nuovo punti lotto alla competente sede regionale di Firenze.

Il Servizio Controllo contabile del Lotto cura:

- ▶ i controlli sulla regolarità e tempestività dei pagamenti dei proventi lotto;
- ▶ i controlli sulla regolarità e tempestività dell'invio dei plichi contabili, degli scontrini annullati, prenotati e vincenti pagati manualmente;
- ▶ la verifica del costante rispetto della normativa vigente in materia di ricevitorie anche mediante verifiche ispettive esterne presso le ricevitorie;
- ▶ la gestione dei procedimenti sanzionatori per irregolare gestione delle ricevitorie, che, in caso di omessi o ritardati versamenti dei proventi del gioco del lotto, comportano la revoca del contratto di assegnazione in concessione della ricevitoria lotto e del contratto d'appalto della rivendita di generi di monopolio;
- ▶ la gestione delle revoche per sotto reddito del contratto di assegnazione in concessione della ricevitoria lotto;
- ▶ gestione del contenzioso concernente il servizio.

Servizio Patentini per la vendita di generi di monopolio

Il Servizio cura:

- ▶ le attività concernenti i patentini già istituiti (es. rinnovi, volture, cambio aggregazione, inserimenti dei prelievi semestrali etc);
- ▶ la verifica del costante rispetto della normativa vigente in materia di patentini anche mediante verifiche ispettive esterne;
- ▶ gestione del contenzioso relativo all'accertamento di irregolarità nella gestione e mancato rispetto della normativa vigente;
- ▶ trasmissione delle richieste di nuova istituzioni di patentini alla competente sede regionale di Firenze.

Servizio Apparecchi da intrattenimento

Il Servizio cura:

- ▶ la gestione delle attività amministrative concernenti le iscrizioni all'albo di cui all'articolo 1, comma 533, della legge n. 266/2005, come sostituito dall'articolo 1, comma 82, della legge 13 dicembre 2010, n. 220 (RIES) e le relative attività di verifica delle autocertificazioni presentate a fini dell'iscrizione;
- ▶ la gestione delle attività amministrative e ispettive dirette a verificare il rispetto della normativa vigente, anche dal punto di vista tributario in materia di apparecchi da intrattenimento meccanici, elettromeccanici, ed apparecchi di cui all'art. 110 TULPS comma 7 (apparecchi di puro

intrattenimento che non consentono vincite in denaro) ed apparecchi comma 6 a) e comma 6b) di cui al predetto art. 110 TULPS che consentono vincite in denaro.

Servizio Scommesse sportive ed ippiche e gestione amministrativa apparecchi

Il Servizio cura:

- ▶ le attività amministrative e di controllo inerenti la liquidazione dell'imposta di intrattenimento per apparecchi elettromeccanici (quietanze);
- ▶ le attività amministrative e di controllo concernenti il rilascio di nullaosta di distribuzione e di messa in esercizio per apparecchi di cui all'art. 110 TULPS, commi 6 e 7;
- ▶ le attività concernenti il rilascio gli attestati di detenzione degli apparecchi da gioco non in esercizio;
- ▶ la gestione delle attività ispettive amministrative presso gli esercizi regolari che offrono scommesse sportive ed ippiche;
- ▶ la gestione delle attività ispettive amministrative e tributarie e del relativo contenzioso in materia di scommesse presso esercizi privi di autorizzazioni (CTD e CED).



AGENZIA DELLE ENTRATE

Ufficio Provinciale di Livorno

Sede di Livorno: Via Lampredi 71 (Località Porta a Terra) - 57121 Livorno

Tel.: 0586 013111

Fax: 0586 013579

E-mail: dp.livorno@agenziaentrate.it

PEC: dp.livorno@pce.agenziaentrate.it

Codice Ufficio: T8G

Competenza Territoriale: tutti i comuni della provincia di Livorno

L'Agenzia delle Entrate non dispone dello sportello URP; per mettersi in contatto con il servizio di assistenza, l'Ufficio mette a disposizione dei cittadini il numero verde: 848.800.444.

La Direzione Provinciale cura l'attività di informazione e assistenza ai contribuenti, la gestione dei tributi, l'accertamento, la riscossione e la trattazione del contenzioso. È strutturata in uno o più Uffici Territoriali e in un Ufficio Controlli.

► **DIREZIONE PROVINCIALE DI LIVORNO - UFFICIO CONTROLLI**

Sede: Via Lampredi 71 (Località Porta a Terra) - 57121 Livorno

Tel.: 0586 013111

Fax: 0586 013578

E-mail: dp.livorno.contr@agenziaentrate.it

L'Ufficio Controlli svolge tutte le funzioni di controllo e accertamento, ad eccezione di quelle affidate agli Uffici Territoriali.

► **DIREZIONE PROVINCIALE DI LIVORNO - UFFICIO LEGALE**

Sede: Via Lampredi 71 (Località Porta a Terra) - 57121 Livorno

Tel.: 0586 013111

Fax: 0586 013589

E-mail: dp.livorno.ul@agenziaentrate.it

L'Ufficio Legale cura le attività concernenti il reclamo, la mediazione e il contenzioso.

► **DIREZIONE PROVINCIALE DI LIVORNO - UFFICIO TERRITORIALE LIVORNO**

Circoscrizione territoriale di riferimento: Bibbona, Capraia Isola, Castagneto Carducci, Cecina, Collesalveti, Livorno, Rosignano Marittimo, Sassetta.

Sede: Via Lampredi 71 (Località Porta a Terra) - 57121 Livorno

Tel.: 0586 013111

Prima informazione: 0586 013516

Fax: 0586 013505 - 0586 013500

E-mail: dp.livorno.utlivorno@agenziaentrate.it

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.30-12.45;

martedì e giovedì anche ore 14.20-16.45

L'Ufficio Territoriale, oltre a dedicarsi alle attività di informazione e assistenza, si occupa della gestione delle imposte dichiarate e dei controlli formali.

► **DIREZIONE PROVINCIALE DI LIVORNO - UFFICIO TERRITORIALE PIOMBINO**

Competenza territoriale: Campiglia Marittima, Piombino, San Vincenzo, Suvereto.

Sede: Corso Italia 78/80 - 57025 Piombino

Tel.: 0586 013111

Fax: 0586 013290

E-mail: dp.livorno.utpiombino@agenziaentrate.it

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.30-12.45;

martedì e giovedì anche ore 14.20-16.45

L'Ufficio Territoriale, oltre a dedicarsi alle attività di informazione e assistenza, si occupa della gestione delle imposte dichiarate e dei controlli formali.

► **DIREZIONE PROVINCIALE DI LIVORNO - UFFICIO TERRITORIALE PORTOFERRAIO**

Competenza territoriale: Campo nell'Elba, Capoliveri, Marciana, Marciana Marina, Porto Azzurro, Portoferraio, Rio Marina, Rio nell'Elba.

Sede: Via A. Manzoni 6 - 57037 Portoferraio

Tel.: 0586 013111

Fax: 0586 013121

E-mail: dp.livorno.utportoferraio@agenziaentrate.it

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.30-12.45;

martedì e giovedì anche ore 14.20-16.45

L'Ufficio Territoriale, oltre a dedicarsi alle attività di informazione e assistenza, si occupa della gestione delle imposte dichiarate e dei controlli formali.

► **SPORTELLO DI CECINA**

Sede: Via Rossini 14 - 57023 Cecina

Tel.: 0586 013111

Fax: 0586 013310

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.30-12.45;
martedì e giovedì anche ore 14.20-16.45



AGENZIA ENTRATE - SERVIZI CATASTALI

Direzione Provinciale di Livorno
Ufficio Provinciale Territorio Livorno

► **SERVIZI CATASTALI**

Sede: Via Lampredi 45 (Località Porta a Terra) - 57121 Livorno

Tel.: 0586 013411

Fax: 0586 013472

E-mail: dp.livorno.uptlivorno@agenziaentrate.it

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.00-12.30

Competenza territoriale per i Servizi Catastali: tutti i comuni della provincia di Livorno

► **SERVIZI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE DI LIVORNO**

Sede: Via delle Cateratte 88 - 57122 Livorno

Tel.: 0586 013411

Fax: 0586 013431

E-mail: dp.livorno.uptlivorno@agenziaentrate.it

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.00-12.30

Ultimo giorno lavorativo del mese: ore 8.00-11.00

Competenza territoriale per i Servizi di Pubblicità Immobiliare

sede di Livorno: Comuni di Casciana Terme, Castellina Marittima, Cecina, Chianni, Collesalveti, Crespina, Fauglia, Lajatico, Lari, Livorno, Lorenzana Montopoli in Val d'Arno, Orciano Pisano, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Riparbella, Rosignano Marittimo, San Miniato, Santa Luce, Terricciola

► **SERVIZI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE E SPORTELLO CATASTALE DI PORTOFERRAIO**

Sede: Via Manzoni 6 - 27037 Portoferraio

Tel.: 0586 013411- 0586 013476

Fax: 0586 013480

E-mail: dp.livorno.uptlivorno@agenziaentrate.it;

dp.livorno.spiportoferraio@agenziaentrate.it

▶ **SERVIZI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE**

Orario: da lunedì a venerdì ore 8.00-12.30

Ultimo giorno lavorativo del mese: ore 8.00-11.00

▶ **SPORTELLO CATASTALE**

Orario: lunedì, martedì e mercoledì ore 8.00 -12.30

Competenza territoriale per i Servizi di Pubblicità Immobiliare

sede di Portoferraio: Comuni di Campo nell'Elba, Capoliveri, Porto Azzurro, Marciana, Marciana Marina, Portoferraio, Rio nell'Elba, Rio Marina

▶ **SPORTELLO CATASTALE DECENTRATO AUTOGESTITO PRESSO IL COMUNE DI CECINA**

Sede: Via Rossini 5 - 57023 Cecina

Tel.: 0586 611604



ARPAT

Agenzia Regionale per la protezione ambientale della Toscana

▶ **COMUNICAZIONI FORMALI, ISTANZE, TRASMISSIONE DI ATTI E DOCUMENTI**

Posta ordinaria Sede di Livorno: Via Marradi 114 - 57126 Livorno

PEC: arpat.protocollo@postacert.toscana.it

Fax: 055 5305615

▶ **COMUNICAZIONI TELEFONICHE**

Tel. centralino: 055 32061 (da lunedì a venerdì con orario 7.30-17.30.
Servizio unificato per tutte le sedi ARPAT)

▶ **URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

ARPAT è dotata di un Ufficio Relazioni con il Pubblico, collocato nella struttura dedicata alle attività di comunicazione, informazione e documentazione presso la Direzione Generale.

L'URP a rete dell'Agenzia coinvolge gli operatori del Settore Comunicazione, informazione e documentazione collocati presso la Direzione Generale e quelli presenti nelle varie sedi ARPAT sul territorio regionale.

Numero verde: 800 800 400 (dal lunedì a giovedì ore 9.00-13.00 e ore 14.00-18.00; venerdì ore 9.00-13.00)

Fax: 055 5305640

E-mail: urp@arpat.toscana.it

Sito: <http://www.arpat.toscana.it/>

Twitter: @arpatoscana

▶ **L'URP ASSICURA ASSISTENZA AI CITTADINI PER:**

- ▶ ricevere informazioni sulla struttura, l'organizzazione, l'attività ed i servizi dell'Agenzia
- ▶ accedere agli atti amministrativi e alle informazioni ambientali
- ▶ segnalare disservizio, fare un apprezzamento sulle attività svolte dall'Agenzia
- ▶ presentare esposti e/o segnalare problematiche ambientali

Nel caso di richieste di informazioni e prima di presentare l'esposto è utile consultare:

- ▶ la sezione dedicata alle FAQ (Risposte a domande frequenti <http://www.arpat.toscana.it/urp/risposte-a-domande-frequenti/risposte-a->

domande-frequenti) dove è possibile trovare informazioni su alcune delle problematiche ambientali più frequenti (anche non di competenza ARPAT);

- ▶ Verificare nell'elenco disponibile su <http://www.arpat.toscana.it/urp/informazioni-al-pubblico/esposti-e-segnalazioni-ambientali/esposti> la competenza di ARPAT in merito alla problematica che si intende segnalare; l'elenco riporta, per ciascun aspetto ambientale che origina l'esposto l'ente competente alla gestione della segnalazione.

È possibile **presentare l'esposto o segnalare problematiche ambientali** con diverse modalità, in particolare:

- ▶ chiamando il numero verde **800.800.400** (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14 alle 18)
- ▶ compilando la form on-line disponibile su <http://www.arpat.toscana.it/esposti>
- ▶ compilando il modulo standard disponibile sul sito ed inoltrandolo attraverso uno dei seguenti canali
 - ▶ all'indirizzo PEC arpat.protocollopostacert.toscana.it - questa modalità è utilizzabile solo da utenti che hanno un indirizzo di posta elettronica certificato e il messaggio ha il valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno.
 - ▶ all'indirizzo **urp@arpat.toscana.it**
 - ▶ per fax al numero **055 5305640**;
 - ▶ per posta ordinaria o consegnandolo a mano nella sede di Livorno dell'Agenzia in via Marradi n. 114 - 57126 Livorno

Dopo la presentazione dell'esposto il Responsabile del Dipartimento territorialmente competente deciderà se:

- ▶ programmare un sopralluogo,
- ▶ chiedere, per alcune tematiche, al Comune o ad altro ente territoriale, di realizzare una preistruttoria e procedere ad un controllo solo in un momento successivo e su espressa richiesta dell'ente territoriale coinvolto,
- ▶ rispondere in base alle informazioni già in possesso del Dipartimento e del settore competente.

ARPAT provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento: salvo casi di comunicazioni relative all'aggravarsi e/o al risolversi della situazione già segnalata si richiede di attendere tale termine prima di ricontattare ARPAT per avere notizie.

Per contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o altre strutture dell'Agenzia visita la nostra pagina **Contatti**: <http://www.arpat.toscana.it/contact-info>

► **DI COSA SI OCCUPA ARPAT**

Istituita con Legge regionale, è attiva dal 1996. Attraverso le proprie Strutture, dislocate in tutto il territorio regionale, garantisce l'attuazione degli indirizzi regionali nel campo della prevenzione e tutela ambientale operando secondo quanto previsto nella Carta dei servizi e delle attività di ARPAT.

ARPAT è un organo tecnicoscienfifico la cui attività principale consiste nel supportare Regione, Province, Comuni e Comunità montane nel governo e nella gestione del territorio ed è raramente titolare di procedimenti e/o responsabile di servizi rivolti direttamente al cittadino.

In caso di emergenze ambientali occorre contattare gli enti di primo soccorso/intervento quali Vigili del Fuoco, Polizia Locale, Protezione Civile, che provvedono, se necessario, ad attivare ARPAT che svolge funzioni di supporto tecnico scientifico a favore di questi organismi.



ASA

Azienda Servizi Ambientali Spa

► **ACQUEDOTTO - FOGNATURA - DEPURAZIONE - DISTRIBUZIONE GAS**

Sede: Via del Gazometro 9 - 57122 Livorno

Fax: 0586 246515

PEC: asaspa.protocollo@legalmail.it

Sito: <http://www.asaspa.it>

Applicazioni:



Sportello on line per le operazioni commerciali:

www.asaspa.it/web/asasi

Orari uffici commerciali: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30

Orari ufficio tecnico: giovedì dalle ore 9.00 alle ore 11.30

► **SERVIZI ON LINE**

- Richiesta di domiciliazione bancaria delle bollette;
- richiesta di contratto di riattivazione;
- richiesta di contratto di voltura;
- richiesta di disdetta del contratto;
- richiesta di spostamento contatori;
- richiesta di nuovo allaccio;
- visualizzazione delle bollette;
- pagamento delle bollette;
- comunicazione della lettura;
- modifica recapito di spedizione;
- inoltro del reclamo;
- richiesta preventivo nuovo allaccio e spostamento contatore;
- ricevimento bolletta via e-mail.

► **SPORTELLO TELEFONICO SERVIZI COMMERCIALI**

Numero Verde da rete fissa e mobile: 800.01.03.03

da lunedì a venerdì ore 8.00-16.00

Servizi disponibili: preventivi, contratti, disdette, informazioni su bollette.

► **PRONTO INTERVENTO ACQUE E FOGNATURA ATTIVO 24 ORE SU 24**

Numero Verde da rete fissa e mobile: 800.139.139

segnalazioni guasti o malfunzionamenti del servizio idrico e fognario.

► **PRONTO INTERVENTO GAS ATTIVO 24 ORE SU 24**

Numero Verde da rete fissa e mobile: 800.417.417 segnalazioni per guasti o malfunzionamenti del servizio di distribuzione gas

ASA SpA, Azienda Servizi Ambientali, opera nel servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, depurazione) e nella distribuzione del gas. Dal 2002 è gestore unico del servizio idrico nell'ATO 5 Toscana Costa, il cui bacino di utenza è di 371.963 abitanti suddivisi in 33 comuni appartenenti a 3 province (Livorno, Pisa e Siena). Per la distribuzione gas, ASA è presente in 5 comuni della provincia di Livorno con un bacino servito di 223.867 abitanti. ASA è infine concentrata su linee strategiche nel campo della produzione energetica tradizionale (gas naturale liquido) e alternativa (eolico e fotovoltaico).



AZIENDA USL TOSCANA NORD-OVEST

Sportelli URP

► SEDI

- **Presidio Ospedaliero di Livorno** - Palazzo Amministrazione
Viale Alfieri 36 - 57124 Livorno
- **Presidio Ospedaliero di Cecina** - Via Montanara 39 - 57023 Cecina
- **Presidio Ospedaliero di Piombino** - Via Forlanini 24 - 57025 Piombino
- **Presidio Ospedaliero di Portoferraio** - Largo Turchiana (Loc. San Rocco) 57037 Portoferraio

► ORARI

Gli orari degli sportelli URP sono diversificati a seconda dell'utenza e del numero degli operatori a disposizione sul territorio.

- **URP Presidio Ospedaliero di Livorno:**
da lunedì a venerdì ore 9.00-13.00; martedì e giovedì anche ore 14.00-17.00 - Tel. 0586 223745
- **URP Presidio Ospedaliero di Cecina:** martedì e giovedì ore 9.00-12.00
- **URP Presidio Ospedaliero di Piombino:**
lunedì, mercoledì e venerdì ore 9.00-12.00;
- **URP Presidio Ospedaliero di Portoferraio:** da lunedì a venerdì ore 9.00-12.00
- **Numero verde 800.03.08.08:** attivo da lunedì a venerdì ore 8.30 - 16.30

A questo numero telefonico, che fornisce informazioni di primo livello, risponde il personale di una ditta esterna. Il numero non dipende dall'URP ma l'Ufficio Relazioni col Pubblico ha con esso costanti rapporti in merito all'aggiornamento delle informazioni. Inoltre, a fine giornata, gli operatori del numero verde inoltrano agli operatori dell'URP le segnalazioni e prese in carico che hanno bisogno di una gestione di secondo livello.

► SERVIZI

- Informazioni sulle strutture e sulle prestazioni offerte dall'Azienda, attraverso ogni idonea modalità tecnica organizzativa;
- attività di sportelli telefonici multifunzionali. Si evidenzia in particolare l'attività dell'Help Desk aziendale, (Numero Verde **800.016.009** da lunedì a venerdì ore 9.30-13.00) che è un Ufficio all'interno dell'URP de-

dicato alle problematiche che riguardano i percorsi ambulatoriali e di preospedalizzazione;

- ▶ supporto ai cittadini stranieri mediante informazioni che riguardano la mediazione culturale e linguistica;
- ▶ consegna materiale informativo e promozionale delle attività aziendali;
- ▶ distribuzione di modulistica riguardante i vari servizi aziendali;
- ▶ gestione delle prese in carico, segnalazioni e reclami. All'interno del percorso di tutela, l'URP gestisce i rapporti fra utenti, Azienda Sanitaria e Commissione Mista Conciliativa, nella quale svolge (con un proprio membro) un ruolo di segreteria, gestendo anche i supplementi di istruttoria richiesti;
- ▶ attivazione del PIN della tessera sanitaria e vendita di lettori smart card;
- ▶ supporto alla gestione dei totem che sono presenti in alcuni punti aziendali;
- ▶ accoglimento delle domande di accesso agli atti;
- ▶ gestione dei rapporti fra Azienda ed Associazioni di tutele e di volontariato che si riuniscono all'interno della Consulta delle Associazioni.



CAMERA DI COMMERCIO DI LIVORNO

► SEDE

Piazza del Municipio 48 - 57123 Livorno

Tel. centralino: 0586 231111

Tel. URP: 0586 231210 - 231252 - 231288

PEC: cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it

Facebook: Camera Commercio di Livorno

Orario di ricevimento al pubblico:

- **Periodo invernale:** da lunedì a venerdì ore 8.30-12.45
martedì e giovedì anche pomeriggio ore 15.15-16.30
- **Periodo estivo (metà giugno-metà settembre)**
lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 8.30-12.45
martedì pomeriggio ore 15.15-16.30


Orari particolari di apertura al pubblico

- **Registro delle Imprese orario distribuzione tagliandi:** ore 8.15-12.30
- **Rilascio Smart Card e CNS:** da lunedì a venerdì ore 9.30-12.30
- **Ufficio Brevetti e Marchi:** da lunedì a venerdì ore 9.00-12.00

I compiti e le funzioni delle Camere di Commercio, industria, artigianato e agricoltura sono definiti dall'art. 2 della Legge 580/93 così come modificata dal Decreto Legislativo 15 febbraio 2010, n. 23, che ne riforma l'ordinamento. Le Camere di Commercio sono istituzioni autonome (dotate di potestà statutaria e regolamentare) e non economiche (in quanto non esercitano alcuna specifica attività imprenditoriale).

Singolarmente o in forma associata, svolgono in particolare le funzioni e i compiti relativi a:

- tenuta del registro delle imprese, del Repertorio Economico Amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 della presente legge, e degli altri registri ed albi attribuiti alle Camere di Commercio dalla legge;
- promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
- promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo l'accesso al credito per le PMI anche attraverso il supporto ai consorzi fidi;
- realizzazione di osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;

- 
- 24
- ▶ supporto all'internazionalizzazione per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero, raccordandosi, tra l'altro, con i programmi del Ministero dello sviluppo economico;
 - ▶ promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche;
 - ▶ costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
 - ▶ predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
 - ▶ promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;
 - ▶ vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci;
 - ▶ raccolta degli usi e delle consuetudini;
 - ▶ cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

L'Ente può costituirsi parte civile nei giudizi relativi ai delitti contro l'economia, l'industria e il commercio. Può altresì promuovere azioni per la repressione della concorrenza sleale ai sensi dell'art. 2601 del codice civile.

Può, infine, formulare pareri e proposte alle amministrazioni dello Stato, alle regioni e agli enti locali sulle questioni che comunque interessano le imprese della circoscrizione territoriale di competenza.

▶ ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI


Al telefono

I servizi al pubblico rispondono alle richieste telefoniche:

- ▶ da lunedì a venerdì: ore 8.30-12.45;
- ▶ martedì e giovedì: ore 15.15-16.30 (nel periodo estivo solo il martedì).

Per informazioni relative ai servizi del Registro Imprese si può telefonare ogni giorno dal lunedì al venerdì, a partire dalle ore 11.00, chiamando il numero 0586 231111.

La Camera di Commercio, nel caso di utilizzazione da parte dell'utente dei numeri telefonici diretti degli uffici, si impegna a garantire una risposta tempestiva.



Per posta elettronica

La Camera di Commercio garantisce la risposta alle richieste di informazione e consulenza trasmesse agli indirizzi di posta elettronica degli uffici entro il quarto giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta.

È attiva la casella di posta istituzionale certificata (PEC) abilitata a ricevere messaggi solo da altre PEC: cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it

Richieste di informazioni sulle attività dell'Ente possono, inoltre, essere trasmesse all'Ufficio Stampa, Comunicazione e Relazioni esterne, all'indirizzo e-mail: info@li.camcom.it

Sul sito www.li.camcom.gov.it

Informazioni aggiornate sulle attività, sulla trasparenza ed i servizi della Camera di Commercio sono disponibili nel sito web www.li.camcom.gov.it

Nel sito sono, inoltre, disponibili la modulistica per l'accesso ai servizi, la Carta dei Servizi, la Guida ai servizi, i moduli per la presentazione di Reclami e Suggestimenti.

L'URP assiste gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti e reclami, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente.

È inoltre presente una sezione denominata "FAQ e quesiti" dove è possibile avere chiarimenti e/o informazioni relativi ai servizi della Camera di Commercio, attraverso la consultazione delle FAQ (Frequently Asked Questions), una serie di risposte alle domande che vengono poste più frequentemente dagli utenti dei servizi, elaborate dai funzionari della CCIAA oppure accedendo all'AREA QUESITI per inviare direttamente on-line la propria richiesta di chiarimenti e/o informazioni ai funzionari camerale.

Sezione URP sul sito della Camera

http://www.li.camcom.gov.it/urp_contatti/

Sui social network

La Camera è altresì presente su Facebook con aggiornamenti su novità, eventi e servizi.

► SERVIZI

► ricevere informazioni di carattere generale

- compiti e attività dell'ente e del sistema camerale - uffici, strutture e loro funzionamento (sedi, responsabili, orari di apertura al pubblico);
- orientamento sulle procedure da seguire;

- ▶ **avere assistenza nei contatti con uffici e servizi** per capire quali uffici e persone sono più utili per specifici scopi;
- ▶ **presentare segnalazioni, suggerimenti, proposte, reclami sulla qualità dei servizi**

Ogni osservazione, proposta, segnalazione o reclamo saranno graditi. È possibile stampare il **modulo** e inviarlo compilato via fax o per posta, oppure recapitarlo a mano presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico della Camera di Commercio.

I dati personali servono a contattare l'utente - entro 10 giorni - per informazioni sul seguito del rilievo presentato. I dati personali verranno trattati nel rispetto delle norme in vigore sulla privacy.

- ▶ **accedere ai documenti amministrativi**

Il modello per esercitare il diritto di accesso ai documenti amministrativi può essere inviato via fax o per posta, oppure recapitato a mano presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I moduli ed il "Regolamento sull'attività amministrativa e i procedimenti amministrativi della Camera di Commercio di Livorno" sono reperibili nella **sezione "Moduli"** della pagina web dell'URP.

L'**URP** effettua anche il monitoraggio e l'analisi del contenuto di richieste/ segnalazioni e indagini mirate (**customer satisfaction**) per rilevare i reali bisogni degli utenti, sia singoli (imprese, cittadini) sia in forma associata e verificare il livello di gradimento dei servizi per migliorare costantemente il prodotto/servizio offerto.

► **SEDI ED ORARI URP**

- **Sede aziendale:** via Ippolito Nievo 59/61, atrio centrale - tutte le mattine da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il martedì orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 18.00
- **Portoferraio:** c/o Comune in via Garibaldi, 1 - giovedì dalle ore 15.45 alle ore 18.00 (tel. 0565 937207)
- **Piombino:** via Giovanni Lerario, 104, c/o Centro Civico Porta a Terra - martedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00 e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 (tel. 0565 49368)
- **Donoratico:** via del Mercato 10, stanza adiacente associazione Auser - il primo mercoledì di ogni mese dalle ore 9.30 alle ore 12.00
- **Cecina:** Piazza Carducci 30, ex complesso scolastico "Guerrazzi", c/o Comune Amico il quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

NUMERI UTILI

Tel.: 0586 448611

Fax: 0586 406063

E-mail: info@casalp.it

Sito: www.casalp.it

PEC: info.casalp@pec.it

Numero verde: **848 800 194** (solo da telefono fisso)

Tecnico reperibile: 348 3312919 (attivo ore 8-20, tutti i giorni, tranne Natale, Capodanno, Pasqua, Ferragosto)

Servizio Emergenza Urgenza: (manutenzione) 331 6951132

URP TELEFONICO

Tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00 ed il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 17.00, gli operatori URP rispondono ai seguenti numeri: 0586 448626 e 0586 448675.

I NUOVI SPORTELLI URP NELLA PROVINCIA DI LIVORNO

A partire dal mese di giugno 2013 sono stati aperti a Cecina ed a Donoratico due nuovi sportelli URP.

La nuova apertura è finalizzata ad aumentare la presenza sul territorio degli addetti CASALP e consentire un contatto diretto con gli uffici an-

che a quegli assegnatari che hanno più difficoltà a raggiungere la sede centrale aziendale. In alcuni casi, infatti, il contatto telefonico e via mail non è sufficiente per chiarire le questioni sollevate dagli utenti. Da qui discende la decisione della Direzione di CASALP - in collaborazione con le amministrazioni comunali di Cecina e Castagneto Carducci, che hanno messo a disposizione i locali per i nuovi uffici - di proporre due nuovi appuntamenti mensili di ricevimento diretto del pubblico sul territorio della Provincia di Livorno, in un frangente così difficile anche per il settore dell'edilizia pubblica.

Il primo mercoledì del mese un addetto URP è presente con orario 9.30 - 12.00 all'ufficio di Donoratico, messo a disposizione dal Comune di Castagneto Carducci e situato in via del Mercato 10.

Il quarto mercoledì del mese, sempre con orario 9.30 - 12.00, un operatore CASALP riceve l'utenza in un ufficio situato in piazza Carducci 30, ex complesso scolastico "Guerrazzi", c/o Comune Amico.

28

► SERVIZI

Tipologia di richiesta di informazioni per la quale rivolgersi agli sportelli URP:

- Agenzia per l'affitto (richiesta alloggi a canone concordato)
- Anagrafe condominiale
- Anagrafe utenza (servizio con cadenza biennale)
- Assegnazione fondo commerciale
- Contenzioso amministrativo
- Copia del contratto locazione per richiesta Isee e/o detrazioni fiscali
- Denuncia sinistro
- Duplicato fattura d'affitto mensile (bollettino)
- Coabitazione per fini assistenziali (badanti)
- Ospitalità temporanea
- Subentro/voltura nell'assegnazione
- Inserimento nel nucleo familiare assegnatario (con diritto, senza diritto)
- Modifica del nucleo familiare (in uscita)
- Piani di rientro per situazioni di morosità
- Determinazione del canone locazione a seguito diminuzione reddito
- Richiesta interventi di manutenzione
- Impegnative lavori
- Richieste condominiali per interventi di manutenzione straordinaria

- ▶ Dati catastali identificativi dell'alloggio
- ▶ Reclami Regolamento d'Utenza
- ▶ Restituzione chiavi alloggi
- ▶ Restituzioni chiavi fondi
- ▶ Restituzione cauzione
- ▶ Stipula contratto di locazione
- ▶ Spiegazioni voci bolletta
- ▶ Addebito servizi
- ▶ Conguaglio servizi
- ▶ Addebito lavori
- ▶ Condomini amministrati da terzi
- ▶ Dilazione pagamenti quote condominiali



COMUNE DI LIVORNO

COMUNE DI LIVORNO

URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico

Centri Servizi al Cittadino Area Nord e Area Sud

► SEDI

► URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sede: Palazzo Comunale, Piazza del Municipio 1 e Sportello presso Salone Anagrafe, Palazzo Nuovo, Piazza del Municipio 50

Tel.: 0586 820204-205 - **Fax:** 0586 820280

E-mail: urp@comune.livorno.it

► CENTRO SERVIZI AL CITTADINO AREA NORD

Sede: Ex sede Circoscrizione 1, Piazza Saragat 1

Tel.: 0586 824811 - 824832 - **Fax:** 0586 424281

E-mail: centroservizi-nord@comune.livorno.it

► CENTRO SERVIZI AL CITTADINO AREA SUD

Sede: Ex sede Circoscrizione 5, Via Machiavelli 21

Tel.: 0586 824920 - 813337 - **Fax:** 0586 518580

E-mail: centroservizi-sud@comune.livorno.it

► ORARI

L'URP e i Centri Servizi al cittadino Area Nord e Sud applicano il seguente orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì ore 9-13; martedì e giovedì anche 15.30-17.30.

L'apertura pomeridiana è sospesa nel mese di agosto.

► SERVIZI

► **Principali servizi offerti presso tutti gli Uffici di Relazione con il Pubblico:**

- informazioni su pratiche, procedure e servizi, tramite il collegamento alle banche dati dell'Ente
- distribuzione modulistica specifica e assistenza nella relativa compilazione
- accoglimento a sportello, via telefonica e per e-mail di segnalazioni relative a richieste di manutenzioni stradali, fognature, arredo urbano, decoro cittadino, verde, viabilità, illuminazione, ordine pubblico, etc. Le segnalazioni vengono inoltrate immediatamente agli uffici e soggetti anche esterni, preposti alla gestione del settore oggetto della segnalazione stessa. Le segnalazioni inerenti la manutenzione delle

- strade, la fognatura bianca, la segnaletica stradale orizzontale e verticale sono inoltrate attraverso specifici programmi informatici
- ▶ consegna delle credenziali di accesso allo Sportello del cittadino direttamente a sportello
 - ▶ gestione e autenticazione delle raccolte di firme per liste elettorali, referendum, iniziative di leggi popolari
 - ▶ servizio di prenotazione telefonica per gli appuntamenti presso l'Anagrafe relativi alle carte di identità e ai cambi di residenza e di abitazione
 - ▶ supporto all'U. Permessi in Deroga per la consegna di permessi ZTL e ZSC e dei "permessi rosa"
 - ▶ supporto all'U.O. Servizi Sociali per la distribuzione e l'accoglimento, dopo specifico controllo, della modulistica relativa ai contributi previsti per le situazioni di disagio e relativa ai contributi per assegni di maternità e per il nucleo familiare
 - ▶ consegna ai cittadini materiale informativo e promozionale di attività e iniziative ed interventi sul territorio
- ▶ **Servizi svolti esclusivamente dall'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico:**
- ▶ protocollazione immediata di atti e documenti indirizzati all'Ente e consegnati a sportello da cittadini e professionisti
 - ▶ ricerche di protocollo di pratiche presentate all'Ente
 - ▶ accoglimento di segnalazioni e disservizi formalizzati con l'apposita procedura e inoltro agli uffici competenti
 - ▶ accoglimento e avvio iter delle richieste di accesso agli atti
 - ▶ gestione della casella postale urp@comune.livorno.it, con risposta immediata alle richieste di primo livello e smistamento di segnalazioni specifiche agli uffici competenti (ad esempio quelle relative a decoro cittadino, viabilità, illuminazione, ordine pubblico)
 - ▶ consegna via PEC delle credenziali di accesso allo Sportello del cittadino
 - ▶ tutoraggio per le pratiche on line dello Sportello del cittadino
 - ▶ presso la sede del Palazzo Comunale è attivo uno **Sportello polifunzionale** che ospita uno sportello dell'Edilizia privata di consulenza tecnica (giovedì ore 15.30-17.30 escluso agosto) e lo **Sportello ABC**, un servizio di assistenza comunicativa di interpretariato della lingua dei segni italiana LIS (l'interprete di LIS e assistente alla comunicazione è presente il lunedì dalle ore 11.30 alle ore 12.30 e il giovedì dalle ore 16.30 alle ore 17.30)
 - ▶ gestione delle visite guidate al Palazzo Comunale, per le scuole citta-

dine e straniere coinvolte in iniziative di gemellaggio

- ▶ distribuzione presso gli sportelli e le strutture dell'Ente del materiale di informazione e comunicazione prodotto dal Comune di Livorno.

▶ **Servizi svolti esclusivamente dai Centri Servizi al cittadino Area Nord e Sud:**

- ▶ Consegna e ritiro tesserini venatori
- ▶ per le richieste relative ai contributi per situazioni di disagio ed ex LR 82/2015 (famiglie con minori disabili a carico), inserimento diretto dei dati necessari sull'applicativo on line della Regione Toscana
- ▶ *Servizio di prossimità in forma statica (punti di ascolto):* **Agenti della Polizia Locale** sono a disposizione dei cittadini per segnalazioni su sicurezza urbana, convivenza civile e sicurezza stradale.

Per il Servizio di prossimità (punto di ascolto) presso il Centro Servizi Area Nord l'ingresso è da via Gobetti 13, tel. 0586 824812/13/27; Centro Servizi Area Sud tel. 0586 824922

- ▶ Gestione delle caselle postali centroservizi-nord@comune.livorno.it e centroservizi-sud@comune.livorno.it con risposta immediata alle richieste di primo livello e smistamento di segnalazioni specifiche agli uffici competenti (ad esempio quelle relative a decoro cittadino, viabilità, illuminazione, ordine pubblico)
- ▶ Prenotazione e gestione Sale Riunioni
- ▶ Postazione pubblica Internet
- ▶ Servizio Conciliazione on line in convenzione con Corecom Toscana (presso Centro Servizi al cittadino Area Nord)
Presso i Centri Servizi al cittadino Area Nord e Sud sono inoltre attive **postazioni anagrafiche** che rilasciano i seguenti servizi:
- ▶ Rilascio di carte di identità e proroghe
- ▶ Autentiche di firme e copie di atti e documenti e legalizzazioni di foto
- ▶ Certificati di Stato civile
- ▶ Certificati anagrafici
- ▶ Cambi di abitazione nel territorio comunale e successivo completamento della procedura
- ▶ Autentica sottoscrizione atti per successivi passaggi di proprietà auto/moto
- ▶ Primo rilascio di tessere elettorali e duplicati.



CTT NORD LIVORNO

Compagnia Toscana Trasporti
U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sede: Via di Franco 13 - 57123 Livorno

Tel.: 0586 376950 (da lunedì a giovedì ore 8.30-13.00 / 15.00-16.30;
venerdì ore 8.30-13.00)

E-mail: urp.livorno@cttnord.it

Sito: www.livorno.cttnord.it

Twitter: @cttnord_informa

Orario al pubblico: lunedì e giovedì ore 10.00-12.00;
martedì ore 14.30-16.30

► **L'U.R.P. DEL CTT NORD LIVORNO:**

- rappresenta un canale di comunicazione dell'Azienda verso l'esterno;
- è strumento privilegiato e principale per interagire direttamente con l'utenza e i cittadini in generale;
- è strumento indirizzato al miglioramento delle conoscenze che l'utenza deve o può avere su Trasporto Pubblico Locale;
- risponde alle esigenze di trasparenza e semplificazione sulla richiesta di informazioni e servizi;
- ha l'obiettivo di conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza.

► **SERVIZI**

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti fornendo risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque fatte pervenire ad esso oppure alla Direzione aziendale, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- fornire risposta a sportello a chi abbia formulato verbalmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- acquisire le richieste volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità

di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;

- ▶ trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti;
 - ▶ ricevere pratiche e rilasciare tessere abbonamento agevolato Regione Toscana;
 - ▶ gestire gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei bus o nelle strutture CTT Nord; in caso di mancato ritiro, gli stessi vengono consegnati all'Ufficio Polizia Amministrativa del Comune, che ha la competenza sugli oggetti smarriti;
 - ▶ curare la comunicazione istituzionale riferita ai programmi di esercizio urbano e extraurbano nel bacino livornese;
 - ▶ fornire ausilio informativo in merito a sinistri con mezzi aziendali.
- L'URP ha come obiettivo quello di rendersi strumento fondamentale nel processo comunicativo esterno avendo tra gli scopi quello di:
- ▶ essere parte integrante di una rete di URP cittadini per condividere informazioni e confronto di idee e progetti;
 - ▶ utilizzare al meglio le moderne tecniche di comunicazione.

Per suggerimenti, segnalazioni e reclami

Inoltare la propria comunicazione, telefonicamente, verbalmente, in forma scritta, via e-mail all'URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure al Numero Verde della Regione Toscana 800 570530.

► SEDE DI LIVORNO

Via Pieroni 11 - 57123 Livorno

Tel.: 0586 254111

Per comunicazioni via fax: 06 22798458

Contact center: 803-164 da rete fissa; 06 164164 da rete mobile

E-mail: livorno@inail.it

PEC: livorno@postacert.inail.it

Orario di apertura di tutti gli sportelli: dal lunedì al venerdì ore 8.30-12.30 e giovedì anche ore 14.30-16.00 (sospeso nel periodo 1 giugno - 15 settembre)

► UOT SETTORE RICERCA, CERTIFICAZIONE E VERIFICA

Via Pieroni, 11 - 57123 Livorno

Tel.: 0586 254111 - **Fax:** 06 22798133

e-mail: livorno-uotcivr@inail.it - **PEC:** livorno-ricerca@postacert.inail.it

Orario di apertura al pubblico: 8.30-12.30 da lunedì a venerdì
14.30-15:30 giovedì (sospeso nel periodo 1 giugno - 15 settembre)

► AGENZIA DI CECINA C/O INPS

Via Circonvallazione 23 - Aperta solo il martedì dalle ore 8.30
alle ore 12.30

Tel.: 0586 635379

► SEDE DI PIOMBINO

Viale Pertini 25

Tel.: 0565 2721

E-mail: piombino@inail.it


PEC: piombino@postacert.inail.it

► AGENZIA DI PORTOFERRAIO

Viale Elba 36 - Portoferraio

Tel.: 0586 918947

E-mail: portoferraio@inail.it



L'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) è un organismo pubblico, non economico e finanziariamente indipendente, che gestisce in Italia l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali per conto dello Stato.

Dalla prima legge, risalente alla fine del XIX secolo, la tutela fornita dall'INAIL si è connotata sempre più come un sistema di tutela globale e integrata che va dall'indennizzo, alle azioni di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, alla riabilitazione e al reinserimento nella vita sociale e lavorativa delle persone che hanno subito danni a seguito infortuni sul lavoro o di malattie professionali.

Recenti provvedimenti legislativi hanno ampliato la missione dell'INAIL che oggi comprende anche attività di ricerca, certificazione e verifica.



INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

► **DIREZIONE PROVINCIALE DI LIVORNO**

Sede: Via Tacca 1 - 57123 Livorno

Tel. centralino: 0586 821111

Tel. URP: 0586 821298

PEC: direzione.provinciale.livorno@postacert.inps.gov.it

Contact center: 803-164 da **rete fissa** - 06164164 da **mobile**

E-mail: a INPSRisponde, all'interno del sito INPS

Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30

► **AGENZIA PRESTAZIONI E SERVIZI INDIVIDUALI**

► sostegnoreddito.livorno@inps.it

- domande di servizio nell'ambito delle prestazioni a sostegno del reddito dipendenti privati
- disoccupazione (ASPI e MINI-ASPI)
- mobilità
- maternità e congedi parentali e congedi straordinari
- permessi per handicap – L. 104/92
- richieste di assegni familiari
- TFR (Fondo di Garanzia e di Tesoreria)
- CIG straordinaria e in deroga

► Assicuratopensionato.livorno@inps.it

- domande di servizio nell'ambito pensionistico dipendenti privati
- consulenza pensionistica
- estratti contributivi
- detrazioni di imposta
- fondi speciali

► invalidicivili.livorno@inps.it

- domande di servizi collegati a requisiti socio-sanitari

► creditowelfare.livorno@inps.it

- domande di servizio nell'ambito della gestione dei dipendenti pubblici
- consulenza pensionistica

- ▶ domande di pensione diretta ed indiretta per Stato ed Enti Locali
- ▶ TFR/TFS
- ▶ domande di prestito
- ▶ mutui

▶ **ALTRI SERVIZI**

- ▶ controlloprestazioni.livorno@inps.it
 - ▶ visite mediche di controllo
 - ▶ servizi collegati alla certificazione di malattia
 - ▶ surroghe
 - ▶ cure termali
 - ▶ indebiti pensionistici e da prestazioni

▶ **AGENZIA FLUSSI CONTRIBUTIVI**

- ▶ anagraficaflussi.livorno@inps.it
 - ▶ gestione posizione assicurativa dei dipendenti privati
 - ▶ aggiornamento uniemens errati
 - ▶ gestione ricicli da Denunce Mensili
 - ▶ sistemazione contabile dei versamenti
 - ▶ agevolazioni contributive
 - ▶ lavoratori domestici
 - ▶ lavoratori autonomi e gestione flussi telematici da Camera di Commercio
 - ▶ gestione posizione assicurativa dei dipendenti pubblici
 - ▶ riscatti dipendenti pubblici e privati
 - ▶ versamenti volontari
- ▶ gestionecredito.livorno@inps.it
 - ▶ recupero crediti contributivi aziende private
 - ▶ illeciti penali
 - ▶ cartelle esattoriali
 - ▶ note di rettifica aziende
 - ▶ domande di servizio nell'ambito del soggetto contribuente aziende private
 - ▶ domande di dilazione
 - ▶ rimborsi gestione separata, artigiani e commercianti
 - ▶ richieste voucher
 - ▶ CIG (Codice Identificativo Gara) ordinaria ed edilizia
 - ▶ DURC (Documento Unico Regolarità Contributiva)



PREFETTURA DI LIVORNO

► **URP-UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Sede: Piazza Unità d'Italia 1 - 57123 Livorno

Tel.: 0586 235424 e 0586 235425

(da lunedì a venerdì ore 8.00-9.00 e 12.30-15.00)

Fax: 0586 235412

E-mail: urp.pref_livorno@interno.it

Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì ore 9.00-12.30;
martedì anche ore 14.00-16.00; giovedì anche ore 14.00-15.00

Indirizzo web: www.prefettura.it/livorno/multidip/index.htm

► **Competenze URP**

- Addetti ai servizi di controllo e di intrattenimento e di spettacolo
- Certificazione Antimafia
- Armi
- Assegni
- Cambio Nome e Cognome
- Cartelle Esattoriali
- Cittadinanza
- Guardie Particolari Giurate
- Istituti di investigazione privata
- Istituti di vigilanza privata
- Legalizzazioni documenti
- Patenti
- Permessi di circolazione
- Ricorsi
- Sequestro veicoli
- Sportello Unico Immigrazione
- Polizia Amministrativa
- Varie



PROVINCIA DI LIVORNO

U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sede: Palazzo Granducale - Piazza del Municipio 4
Piano Terra - 57123 Livorno

Orari: da lunedì a venerdì ore 9.00-12.00;
martedì e giovedì anche ore 16.30-18.00

► RIFERIMENTI PER GLI UTENTI

E-mail: urp@provincia.livorno.it

Tel.: 0586 257386/388

Fax: 0586 839670

Sito: www.provincia.livorno.it

PEC: provincia.livorno@postacert.toscana.it

Sezione URP su Sito Provincia: <http://www.provincia.livorno.it/altri/urp>

► LOCALI

L'URP è collocato al Piano Terra del Palazzo Granducale sede della Provincia di Livorno. Precisamente si trova subito alla sinistra dell'atrio di ingresso. In questo senso rappresenta il punto di primo contatto fra gli Utenti e l'Amministrazione Provinciale.

► SERVIZI

L'U.R.P. fornisce informazioni di primo livello su:

- Autorizzazioni, nullaosta, concessioni, ordinanze inerenti le strade provinciale (circolazione, rimozioni, trasporti eccezionali, competizioni sportive, cartellonistica, suolo pubblico, accessi, attraversamenti, fasce di rispetto scavi, costruzioni, ristrutturazioni edilizie, piantumazioni, posa recinzioni);
- Certificazione imprese ai fini della qualificazione da parte delle SOA (Società Organismi di Attestazione) per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di appalti pubblici;
- Lavori di manutenzione di opere o impianti (scuole secondarie di secondo grado, strade provinciali);
- Classificazione e declassificazione strade comunali ;
- Alienazione patrimonio immobiliare della Provincia;
- Autorizzazioni e Concessioni per l'esercizio dei servizi di Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.);

- ▶ Rilascio Accesso al mercato per Servizio di Noleggio Con Conducente (N.C.C.) con Autobus;
- ▶ Autorizzazioni per lo svolgimento di Attività di Revisione di veicoli a motore e rimorchi e relative variazioni;
- ▶ Licenze per autotrasporto di cose in conto proprio e relative variazioni
- ▶ Autorizzazioni ed altri procedimenti relativi alle Agenzie di Consulenza per la circolazione di mezzi di trasporto;
- ▶ Autorizzazioni per esercizio dell'attività di Scuola Nautica;
- ▶ Autorizzazioni ed altri procedimenti riguardanti le attività di Autoscuola;
- ▶ Rilascio Attestato di istruttore di guida senza superamento esame a seguito di conversione di attestato di istruttore di guida militare;
- ▶ Rilascio attestato idoneità professionale in esenzione in ambito nazionale/internazionale per l'esercizio della "Professione di trasportatore di persone su strada" e per l'esercizio della "Attività di trasporto merci conto terzi";
- ▶ Rilascio Attestato idoneità all'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto;
- ▶ Rilascio Attestato idoneità insegnante di teoria e istruttore di scuola guida nelle autoscuole;
- ▶ Rilascio Attestato di idoneità professionale all'esercizio dell'attività di autotrasportatore di merci per conto terzi e di autotrasporto di persone su strada;
- ▶ Osservatorio provinciale della mobilità;
- ▶ Osservatorio sulla Continuità Territoriale dell'Arcipelago Toscano;
- ▶ Rilascio concessioni per distribuzione generi di ristoro scuole;
- ▶ Accesso agli atti;
- ▶ Assunzione personale mediante concorso/selezione pubblica;
- ▶ Esproprio di beni immobili o diritti relativi ad immobili per esecuzione di opere pubbliche o di pubblica utilità;
- ▶ Sanzioni amministrative di competenza della Polizia Provinciale;
- ▶ Controllo Viabilità provinciale;
- ▶ Controlli ed interventi in materia ambientale, caccia, abbandono rifiuti;
- ▶ Rilascio riconoscimento Guardia Giurata Volontaria;
- ▶ Stato di pagamento di fatture e contributi;
- ▶ Procedimenti per la fornitura di beni e servizi e/o esecuzione di opere pubbliche.

L'U.R.P. inoltre:

- ▶ fornisce modulistica specifica e assistenza nella relativa compilazione;
- ▶ accoglie (allo sportello, telefonicamente, tramite e-mail e fax) suggerimenti, segnalazioni e reclami che vengono inoltrati agli uffici competenti;
- ▶ effettua ricerche di pratiche presentate all'Ente tramite il database di protocollo generale;
- ▶ gestisce i contenuti del sito internet dell'Ente riguardo all'area "Amministrazione Trasparente", ai "Canali Tematici" e ai riferimenti del Personale (telefono, e-mail, ecc.);
- ▶ gestisce lo sportello virtuale Easy URP (Banca Dati FAQ) disponibile sul sito www.provincia.livorno.it e interrogabile dagli utenti 24 ore su 24. Qui gli utenti possono fare domande ed avere automaticamente risposte. Se le risposte non soddisfano si può, registrandosi, riformulare la domanda (ticket) e ricevere la risposta da un operatore;
- ▶ gestisce la casella di posta elettronica del Responsabile della Trasparenza (segreteria.trasparenza@provincia.livorno.it) in merito al Diritto di Accesso Civico a documenti, informazioni o dati che le pubbliche amministrazioni abbiano omesso di pubblicare sul proprio sito pur avendone l'obbligo (art. 5 del DLgs n. 33/2013).

Per le **competenze della Provincia passate alla Regione Toscana** dal 1° gennaio 2016 in materia di:

- ✓ ambiente ed energia
- ✓ agricoltura, caccia e pesca
- ✓ formazione e lavoro
- ✓ difesa del suolo
- ✓ osservatorio sociale
- ✓ viabilità

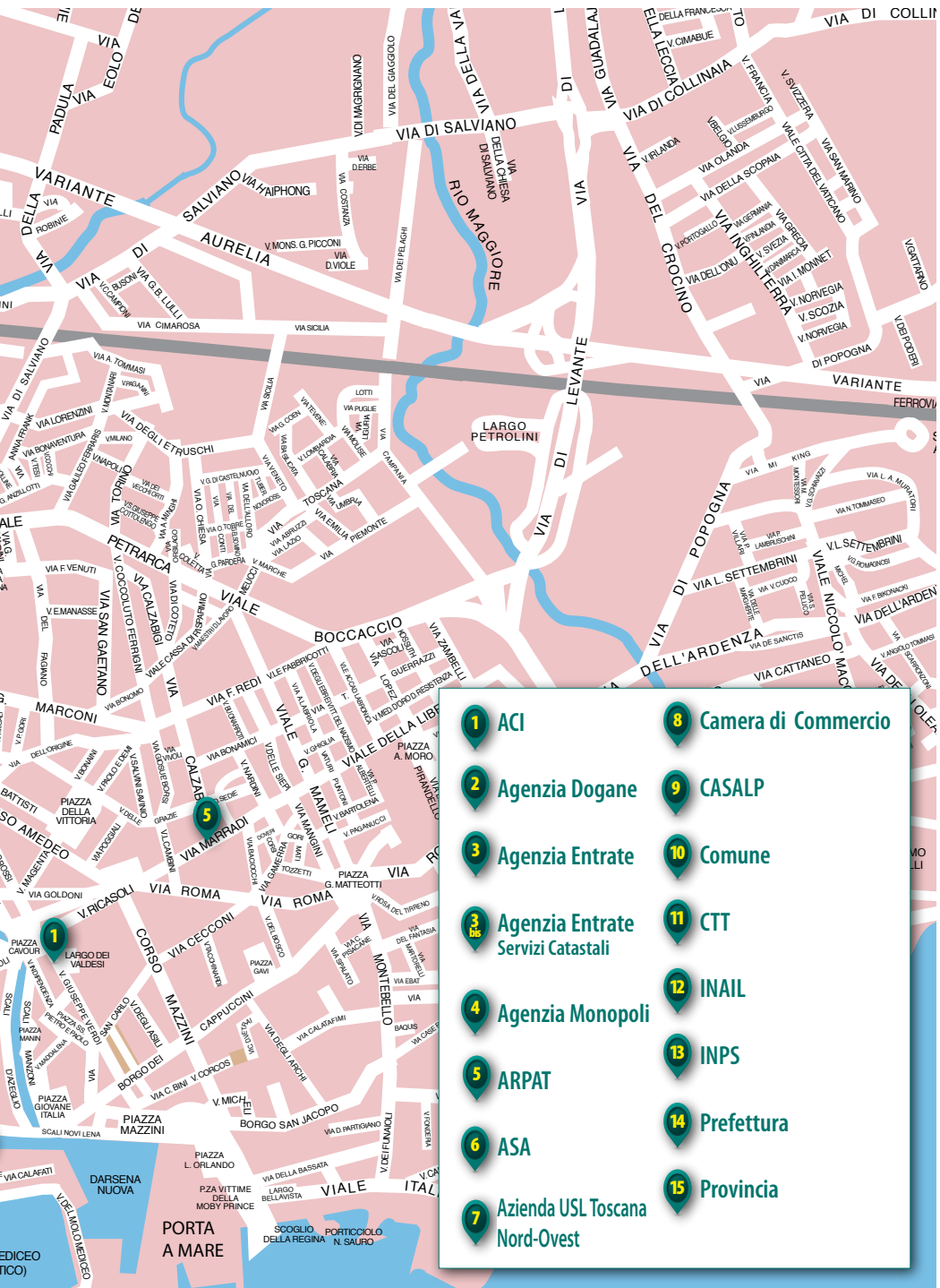
consultare il sito: <http://www.regione.toscana.it/-/la-nuova-regione>
Attualmente gli Uffici della Regione a Livorno sono ubicati in Via Galilei 40.

Per le **funzioni ex provinciali passate ai Comuni**:

- ✓ turismo (statistiche delle presenze comprese, ma esclusa la formazione degli operatori)
 - ✓ tenuta degli albi regionali del terzo settore
- rivolgersi all'URP del Comune di Livorno.

Le **funzioni provinciali in materia di forestazione** sono passate alla **Unione dei Comuni montana Colline Metallifere**.

Info: Piazza Dante Alighieri 4, Massa Marittima (GR), tel. 0566 906111,
e-mail: info@unionecomunicollinemetallifere.it



- 1 ACI
- 2 Agenzia Dogane
- 3 Agenzia Entrate
- 3B Agenzia Entrate Servizi Catastali
- 4 Agenzia Monopoli
- 5 ARPAT
- 6 ASA
- 7 Azienda USL Toscana Nord-Ovest
- 8 Camera di Commercio
- 9 CASALP
- 10 Comune
- 11 CTT
- 12 INAIL
- 13 INPS
- 14 Prefettura
- 15 Provincia



***Pubblicazione promossa dal Comune di Livorno
in collaborazione con gli URP del territorio livornese***

*Cura Editoriale: U. URP-Editoria-Centro Stampa
Grafica: Xerox Spa*

Stampa: Centro Stampa del Comune di Livorno - giugno 2016