

IL SISTEMA DI SPORTELLI DEL COMUNE DI CASALECCHIO DI RENO

Con il termine Sportello Polifunzionale ci si riferisce al complesso di sportelli al servizio dell'utenza del Comune e così strutturati:

SEMPLICE

È composto dal Filtro, dal Punto Accoglienza, dallo Sportello Cittadini e dal Centralino Telefonico. Questi ultimi tre sono in grado di fissare gli appuntamenti presso i back-office o alcuni sportelli / servizi specifici (sportello legale, mediazione sociale, ecc.) tramite la gestione di agende condivise.

Filtro

Postazione per l'accertamento dell'identità dei visitatori e per indirizzare gli utenti in ingresso presso la sede municipale con appuntamento o comunque autorizzati ad accedere all'area di back-office.

Punto Accoglienza

È il primo punto di contatto, di informazione e di orientamento per chi entra in municipio. Gli operatori presso queste postazioni accolgono l'utente, gli forniscono informazioni di primo livello, all'occorrenza lo indirizzano verso altri sportelli per servizi o informazioni specifiche, ma sono anche in grado di rilasciare semplici documentazioni o atti e certificazioni già prenotate in precedenza e di svolgere pratiche *veloci*:

- consegna atti giudiziari, notificati e cartelle esattoriali depositate presso il Comune
- consegna buoni taxi rosa
- consegna scheda identificativa impianti termici e scheda di conformità impianti
- consegna prodotto contro la zanzara tigre
- gestione oggetti smarriti
- consegna attrezzatura per la raccolta differenziata
- consegna modelli UNICO, 730, ecc.
- informazioni di carattere generale (orari di apertura, funzionamento dei servizi, eventi sul territorio)
- distribuzione modulistica, bandi di gara e concorso, materiale informativo
- consegna atti su prenotazione

Sportello Cittadini

Si occupa sia della gestione delle informazioni più approfondite sia dell'erogazione dei servizi assegnati a SEMPLICE tramite i procedimenti ad esso trasferiti dai vari settori dell'Ente, e che comprende anche un'attività di compilazione assistita per pratiche relative a servizi specifici o attivi soltanto in alcuni periodi dell'anno:

ACCESSO ATTI

- accesso ai documenti amministrativi (atti, pratiche edilizie, filmato violazioni semaforiche, fascicolo incidente stradale, informazioni minime essenziali di incidente stradale)

AMBIENTE

- iscrizione e appuntamenti per sportello energia
- autorizzazione abbattimento e potature in deroga alberi di proprietà privata
- contributo per trasformazione veicoli da benzina a metano o gpl
- contributo per l'acquisto di pannolini lavabili per bambini

ANAGRAFE CANINA

- iscrizione, cessione, smarrimento, ritrovamento o decesso del cane

ATTIVITÀ PRODUTTIVE

- comunicazione saldi di fine stagione, vendite promozionali e di liquidazione
- domanda posteggio mercato

AUTENTICAZIONE E CARTA D'IDENTITÀ

- legalizzazione di fotografia
- autenticazione di copia e di firma
- carta d'identità cittadini italiani e stranieri

- foglio di espatrio minori di 15 anni
- rettifica dei dati anagrafici e di stato civile e del codice fiscale

CASA

- domanda casa popolare, alloggi a canone convenzionato
- cambio casa popolare all'interno del territorio comunale o in altri Comuni della provincia
- ampliamento del nucleo familiare o dichiarazione coabitazione per attività assistenziale in casa popolare

CERTIFICAZIONI

- certificati anagrafici e vaccinali, certificati ed estratti di stato civile, certificato di iscrizione alle liste elettorali
- attestazione di idoneità dell'alloggio

CONCORSI

- domanda concorsi, selezioni pubbliche, liste di accreditamento, ecc.

SERVIZI CIMITERIALI

- attivazione, voltura, disdetta di luce votiva o cambio di indirizzo dell'abbonato
- approvazione di epigrafe

EDILIZIA

- riscatto terreni in diritto di superficie o estinzione vincoli diritto di proprietà
- certificato di destinazione urbanistica
- richiesta di attribuzione di numero civico
- autorizzazione installazione di specchi, paletti e manufatti dissuasori sosta, tende parasole, insegne pubblicitarie, cartelli pubblicitari e frecce direzionali
- dichiarazione conformità impianti
- protocollazione pratiche edilizie

ELETTORALE

- iscrizione all'albo comunale scrutatori e presidenti di seggio elettorale o giudici popolari

MOBILITÀ - TRAFFICO

- richiesta di stallo disabili
- primo rilascio / duplicato / rinnovo / restituzione contrassegno auto per invalidi o per residenti
- iscrizione / cancellazione servizi c'entro in bici / car pooling
- dichiarazione dati conducente in caso di infrazione

SCUOLA

- richiesta agevolazioni tariffarie servizi educativi / scolastici
- richiesta esenzione / sospensione pagamento rette mensa scolastica
- rinuncia servizi educativi / scolastici
- iscrizione e aggiornamento domande servizi educativi
- iscrizione trasporto scolastico e mensa scolastica
- trasferimento servizi educativi
- iscrizione nido periodo estivo / natalizio

SEGNALAZIONI E RICHIESTE RISARCIMENTO

CONTRIBUTI

- contributo affitto
- contributo per acquisto o adattamento di veicoli ad uso di disabili o per acquisto strumentazioni, ausili, attrezzature e arredi personalizzati ad uso di disabili (L.R. 29/1997)
- contributo per superamento e eliminazione barriere architettoniche presso edifici privati (L. 13/1989)
- assegno di maternità / per nucleo familiare numeroso

SPORT - VOLONTARIATO - ASSOCIAZIONISMO

- iscrizione albo comunale dell'associazionismo o del volontariato
- autorizzazione / nulla osta per manifestazioni sportive e ricreative su strada
- richiesta spazio / sala presso la Casa della Solidarietà "A. Dubcek"
- richiesta spazio per sede associazione
- partecipazione al comitato di gemellaggio / alla conferenza comunale permanente delle associazioni e dei cittadini per la pace / alla conferenza comunale permanente del volontariato e dell'associazionismo / alla consulta comunale sportiva / alla consulta comunale dei cittadini stranieri e degli apolidi

- richiesta patrocinio

TESSERINI E LICENZE

- tesserino caccia - licenza pesca - tesserino pesca controllata - tesserino raccolta funghi aree non montane

TRIBUTI

- autodichiarazione / rinuncia per riduzioni e ulteriori detrazioni I.C.I.
- domanda agevolazioni I.C.I.
- dichiarazione I.C.I.
- denuncia T.A.R.S.U. per cessazione / nuova iscrizione / variazione dell'occupazione
- richiesta / rinuncia riduzione T.A.R.S.U. unico occupante
- richiesta rimborso di tributi comunali
- maggiore rateazione tributi comunali iscritti a ruolo

UTILIZZO E OCCUPAZIONE SPAZI E STRUTTURE

- utilizzo gazebo giardino "C. Beccari"
- autorizzazione all'utilizzo di o all'accesso a parchi e aree verdi pubbliche
- utilizzo area parco "G. Rodari"
- utilizzo spazi culturali
- denuncia cessione fabbricato e denuncia ospitalità stranieri non comunitari
- autorizzazione temporanea / permanente onerosa / gratuita per occupazione spazi e aree pubbliche o ad uso pubblico

Centralino Telefonico

Call-center per conto dell'intero Ente, con compiti di centralino *filtrante* e non *passante*, in grado di fornire tutte le informazioni, notizie e indicazioni sulle attività e sui servizi comunali, sulle modalità di avvio, sulla documentazione necessaria, sui tempi di conclusione, sull'ufficio competente per ciascun procedimento, ecc.

Sportello Professionisti e Imprese

È uno sportello dedicato a un'utenza per la maggior parte composta da professionisti che operano nel campo dell'edilizia o che gestiscono attività commerciali.

- Attività tecnico-edilizie: ricezione, protocollazione, visti sulle denunce di inizio attività, informazioni e primi contatti su interventi edilizi o su piani attuativi.
- Attività tecnico-produttive: informazioni su pratiche di commercio, pubblici esercizi, artigianato, industria e afferenti allo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.).

Sportello Anagrafe

Segue l'utente nei procedimenti anagrafici che sono di maggior complessità:

- iscrizione, cambio, cancellazione della residenza per cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari provenienti o diretti verso altri Comuni o all'estero
- gestione dello sportello stranieri (rilascio dell'attestazione di idoneità alloggiativa, ecc.)

Sportello Stato Civile

Presiede allo svolgimento di tutte le pratiche dello stato civile (nascite, matrimoni, decessi, cittadinanza)

Sportello Entrate-Tributi

Affianca il cittadino nella gestione delle pratiche riguardanti le entrate tributarie, le entrate patrimoniali e assimilate, di media o elevata complessità, non assegnate allo Sportello Polifunzionale. Cura lo sgravio parziale o totale delle cartelle esattoriali concernenti i tributi di competenza (T.A.R.S.U., I.C.I., rette scolastiche). Attua l'assistenza ai cittadini in caso di procedimento di controllo e accertamento tributario (I.C.I. e T.A.R.S.U.) e più in generale aiuta l'utenza per i procedimenti tributari concernenti le entrate dell'Ente e le relazioni complesse con l'Esattoria.

Sportello Sociale

Aiuta il singolo cittadino, le famiglie anche con minori, gli anziani, i disabili, a orientarsi tra le varie possibilità proposte dai servizi sociali del territorio offerti dal nostro, da altri enti e dalla rete privato-sociale. Fissa il primo appuntamento con il servizio sociale professionale per l'accesso a consulenza, istruttoria e prestazioni, informa sui modi e i criteri per usufruire del sostegno economico, interventi domiciliari, interventi di integrazione sociale, servizi residenziali e semiresidenziali per persone in difficoltà.

Sportello Mediazione Interculturale

Il servizio svolge funzioni di informazione ed accompagnamento dei cittadini stranieri e collabora, quando necessario, con gli operatori dei diversi Servizi comunali, scolastici e dell'A.U.S.L. (affiancamento nella relazione, informazioni culturali, interpretariato, traduzioni).

L'attività di front-office ha la funzione di informazione ed orientamento dei cittadini, oltre a permettere, attraverso una relazione di ascolto, di leggere oltre i bisogni primari degli stranieri e costruire una relazione tra loro, le istituzioni ed il territorio.

Il servizio si occupa, inoltre, della gestione della lista distrettuale di assistenti familiari prevista dal progetto "Badando".

Sportello Lavoro

Si tratta di un servizio territoriale, che opera in rete con i Centri per l'Impiego Provinciali (C.I.P.) allo scopo di orientare coloro che sono alla ricerca di occupazione o intendono reinserirsi nel mondo del lavoro.

È un progetto del distretto socio-sanitario, finanziato ed organizzato direttamente dalla provincia di Bologna, gestito operativamente da un'associazione temporanea d'impresa costituita dalla società Futura e dall'associazione La Rupe,

Svolge le seguenti attività:

- accoglienza e informazione;
- informazione sui servizi dello sportello e del C.I.P. a cui fa capo per i lavoratori e le aziende;
- supporto all'autoconsultazione (offerte di lavoro delle aziende del territorio, aste del pubblico impiego, offerte delle agenzie di lavoro interinale, tirocini, concorsi);
- iscrizione al C.I.P. per i disoccupati e gli occupati in cerca di nuova occupazione;
- prenotazione del colloquio di orientamento finalizzato alla presa in carico (che si svolge su appuntamento presso il C.I.P. di Zola Predosa);
- attività amministrative legate all'iscrizione dell'utente al C.I.P. e alla sua posizione lavorativa.

Oltre a queste attività, fornisce una consulenza specialistica di supporto all'inserimento lavorativo, che per i soggetti e le fasce più deboli e svantaggiate, si realizza in collaborazione con i servizi sociali per sviluppare percorsi di accompagnamento basati sui bisogni sociali e sulle prospettive occupazionali individuali.