

IL SISTEMA DI SPORTELLI DEL COMUNE DI CASALECCHIO DI RENO

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

SEMPLICE

È composto da Filtro, Punto Accoglienza, Sportello Cittadini e Centralino Telefonico. Questi ultimi tre sono in grado anche di fissare gli appuntamenti presso i back-office o alcuni sportelli specifici (Sportello Casa, Sportello Mediazione Interculturale, 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 autorizzazioni, concessioni e altri atti e provvedimenti rilasciati dagli uffici comunali
- consegna scheda identificativa impianti termici
- gestione oggetti smarriti
- rifornimento sacchi 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

Fornisce informazioni più approfondite, eroga servizi e attiva pratiche di competenza dei vari uffici comunali, fornendo anche assistenza nella compilazione:

ACCESSO ATTI visione o copia di documenti amministrativi (atti, pratiche edilizie, filmato violazioni semaforiche, fascicolo o informazioni minime incidente stradale, contratti cimiteriali, ecc.)

AMBIENTE

- autorizzazione, voltura e cambio di classificazione scarico acque reflue
- autorizzazione abbattimento e potatura in deroga alberi e siepi di proprietà privata
- autorizzazione attività rumorosa temporanea
- compostiera o bidone organico o indifferenziato condominiale
- iscrizione / cancellazione servizi c' entro in bici
- concessione orto comunale

ANAGRAFE CANINA

- iscrizione, cessione, furto, smarrimento, ritrovamento, decesso, rinuncia cane o cambio indirizzo proprietario

ASSEGNI E CONTRIBUTI

- contributo per l'acquisto di pannolini lavabili per bambini
- contributo per acquisto o adattamento veicoli o per acquisto strumentazioni, ausili, attrezzature e arredi personalizzati per 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

ATTIVITA' PRODUTTIVE

- comunicazione saldi di fine stagione, vendite sottocosto, promozionali e di liquidazione

AUTENTICAZIONE E CARTA D'IDENTITA'

- legalizzazione di fotografia
- autenticazione di copia e di firma
- carta d'identità cittadini italiani e stranieri
- rettifica dei dati anagrafici e di stato civile e del codice fiscale
- iscrizione al servizio di certificazione on-line

BANDI E CONCORSI

- partecipazione a concorsi, mobilità, selezioni, iscrizioni a liste d'accreditamento presso il Comune

CACCIA, PESCA E FUNGHI

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

CASA

- ampliamento del nucleo familiare o coabitazione per attività assistenziale in casa popolare

CERTIFICAZIONI

- certificati anagrafici e storici, certificati ed estratti di stato civile, certificato di iscrizione alle liste elettorali
- autocertificazione per abbonamento autobus anziani e disabili
- attestazione di idoneità dell'alloggio

CESSIONE FABBRICATO

- denuncia di cessione fabbricato o ospitalità straniero non comunitario

DATI PATENTE PER MULTA

- dichiarazione dati conducente per infrazioni con detrazione di punti dalla patente

CIMITERIALI

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

EDILIZIA E URBANISTICA

- protocollazione pratiche edilizie e urbanistiche

ELETTORALE

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

OCCUPAZIONI SUOLO

- utilizzo gazebo giardino "C. Beccari"
- autorizzazione utilizzo e accesso parchi e giardini
- utilizzo spazi comunali
- comunicazione o autorizzazione per volantinaggio o occupazione suolo pubblico
- domanda di rilascio, comunicazione di restituzione o di intestazione ad altro soggetto cartello passo carrabile

PAGAMENTO DIRITTI DI SEGRETERIA E CARPETTE EDILIZIE

PASS AUTO

- stallo disabili
- rilascio / duplicato / rinnovo / modifica / restituzione contrassegno auto per invalidi, o residenti e neogenitori

SCUOLA

- iscrizione, rinuncia, trasferimento servizi educativi / scolastici
- iscrizione orario anticipato e posticipato nido
- frequenza nido luglio e Natale
- agevolazioni tariffarie servizi educativi e scolastici
- riduzione o sospensione pagamento rette mensa scolastica

SEGNALAZIONI E RICHIESTE RISARCIMENTO

SPORT - VOLONTARIATO - ASSOCIAZIONISMO

- iscrizione albo comunale dell'associazionismo o del volontariato
- autorizzazione o comunicazione manifestazioni sportive e ricreative su strada
- partecipazione al comitato di gemellaggio / alla conferenza comunale permanente del volontariato e dell'associazionismo / alla consulta comunale sportiva / alla consulta comunale dei cittadini stranieri e degli apolidi
- richiesta patrocinio

TRIBUTI

- dichiarazione, agevolazioni e sanatoria IMU
- detrazioni TASI
- denunce per iscrizione, subentro, variazione dell'occupazione, cessazione, domanda agevolazioni o esenzione tassa rifiuti
- rimborso tributi comunali
- rateazione tributi comunali
- revisione o annullamento ingiunzione di pagamento

Centralino Telefonico

Call-center per conto dell'intero Ente, con compiti di centralino *filtrante* in grado di fornire informazioni, notizie e indicazioni su attività e servizi comunali, modalità di avvio, documentazione necessaria, tempi di conclusione, 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: informazione specialistica in ambito edilizio, notizie e primi contatti su interventi edilizi o su piani attuativi, apposizione di visto tecnico, consultazione di pratiche edilizie, rilascio condoni e permessi di costruire.
- Attività tecnico-produttive: informazioni su pratiche di commercio, pubblici esercizi, artigianato, industria riguardanti lo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP).

Sportello Anagrafe

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

- iscrizione, cambio, cancellazione della residenza per cittadini italiani e stranieri provenienti o diretti verso altri Comuni o all'estero;
- gestione dello sportello stranieri

Sportello Stato Civile

Presiede allo svolgimento di tutte le pratiche dello stato civile (nascite, decessi, matrimoni, divorzio, affidamento e riconoscimento figli, cittadinanza) e della registrazione del testamento biologico.

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 a SEMPLICE. Cura lo sgravio parziale o totale delle cartelle esattoriali concernenti i tributi di competenza (IMU, tassa rifiuti, rette scolastiche). Attua l'assistenza ai cittadini in caso di procedimento di controllo e accertamento tributario e più in generale aiuta l'utenza per i procedimenti tributari concernenti le entrate dell'Ente e le relazioni complesse con l'Esattoria.

Sportello Badando

Riceve le badanti inserite o da inserire nella lista distrettuale e tiene i colloqui con l'utenza in generale nell'ambito del progetto 'Badando'. Il progetto, nato nel 2009, è sostenuto da un protocollo d'intesa condiviso e siglato da tutte le organizzazioni sindacali territoriali per rispondere al bisogno delle famiglie di trovare un supporto nella cura di anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, favorendone la domiciliarità e garantendo un servizio di assistenza ed un sostegno nell'assunzione della cosiddetta badante (accompagnamento nelle fasi della stipula del contratto, del rapporto di lavoro, tutoraggio e monitoraggio dell'intervento di assistenza familiare). Il progetto vuole anche aumentare la qualificazione del lavoro di cura delle assistenti familiari, mettere a sistema l'assistenza familiare privata, integrandola nei servizi comunali (presa in carico e tutoraggio), favorire l'emersione del lavoro nero.

Sportello Casa

Attiva e gestisce tutte le pratiche in materia di edilizia residenziale pubblica, come la domanda di casa popolare, di cambio di casa popolare, di alloggio a canone convenzionato o concordato, ecc.

È a disposizione per approfondimenti riguardanti la situazione di chi già abita in casa popolare e per fornire informazioni su bandi, graduatorie, sulla gestione e sulla manutenzione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Vi si accede previo appuntamento, rivolgendosi direttamente a SEMPLICE.

Sportello Polizia

Fornisce informazioni, spiegazioni e chiarimenti su verbali per violazioni al Codice della Strada (es. multe) e amministrative (es. violazioni ai Regolamenti Comunali), cartelle esattoriali riguardanti sanzioni, presentazione di ricorsi a verbali e ad altri provvedimenti del Corpo di Polizia Locale, effettuazione ed esito dei sopralluoghi per cambio di residenza o indirizzo sul territorio comunale, pratiche di demolizione veicoli.

Inoltre, acquisisce i documenti di circolazione da esibire per chi ne era sprovvisto alla guida (artt. 180 e 181 Codice della Strada), gestisce i fermi e i sequestri/dissequestri dei veicoli e l'agenda degli appuntamenti per visione filmato vistared.

Sportello Raccolta Differenziata

Consegna e ritira il materiale per la raccolta differenziata dei rifiuti. Registra il trasferimento ad altro indirizzo o ad altra persona materiale raccolta differenziata rifiuti. Fornisce informazioni, spiegazioni e chiarimenti sul sistema di raccolta e conferimento dei rifiuti in vigore, analizza e valuta insieme ai tecnici comunali situazioni e casi particolari a riguardo. Si occupa delle segnalazioni e delle richieste specifiche in tema di rifiuti.