



Comune di Casalecchio di Reno

Via dei Mille, 9  
40033 Casalecchio di Reno (BO)

**Area Comunicazione e Servizi al Cittadino**  
**Ufficio Stampa**

## COMUNICATO STAMPA

**Venerdì 20 giugno 2014, ore 10,00-16,00, Sala consiliare**

### **Semplificazione amministrativa: gli Sportelli polifunzionali più innovativi si riuniscono a Casalecchio**

***Alle ore 12,00 la presentazione del libro "Sportello polifunzionale intelligente 3.0"***

**Poli-net** è la rete degli **Sportelli polifunzionali italiani più all'avanguardia** sul fronte della semplificazione burocratica, dell'approccio all'utenza e della gestione delle pratiche amministrative che domani, **venerdì 20 giugno 2014, dalle ore 10,00 alle ore 16,00**, si riunirà, per la settima volta, presso la **Sala Consiliare del Comune di Casalecchio di Reno** (via dei Mille 9). Alle **ore 12,00** verrà anche presentato il libro **"Sportello polifunzionale intelligente 3.0"** con la presenza degli autori **Bruno Susio, Gian Paolo Cavina ed Emanuele Barbagallo**, di **Simone Gamberini**, che in qualità di Sindaco tenne a battesimo nel 2008 la nascita dello Sportello casalecchiese, e di **Massimo Bosso**, Sindaco di Casalecchio di Reno.

Il libro esce dopo quattro anni dalla prima edizione per fare il punto sull'evoluzione del modello di sportello polifunzionale e sulla sua diffusione.

Parteciperanno i rappresentanti di una **ventina di enti locali** provenienti in particolare da Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte, Veneto, tra i quali i Comuni di Cesena, Formigine (MO) e Salsomaggiore Terme (PR), Paderno Dugnano e Rho (MI), Rivoli (TO), Este e Rubano (PD).

#### **L'esperienza casalecchiese: Semplice – Sportello polifunzionale per il Cittadino**

La nascita di **Semplice**, avvenuta a novembre 2008, dopo tre anni di lavori preparatori, è stato un risultato rilevante in termini di semplificazione dei procedimenti amministrativi e nuovo approccio con l'utenza. **Non più tanti uffici per una pratica, ma uno sportello solo per un grande numero di pratiche. Il 65% delle pratiche svolte** in Comune passano ora da **Semplice**, le restanti sono procedimenti specialistici presi in carico da tecnici agli Sportelli dedicati.

Con **Semplice** è stata ribaltata l'organizzazione del lavoro degli uffici, è stato fatto un censimento delle pratiche, sono state messe in condivisione conoscenze e competenze per trasportare verso un unico front office tutto ciò che poteva essere espletato dagli operatori di sportello senza obbligare l'utente ad un pellegrinaggio burocratico per uffici e servizi.

**Oggi da un'unica postazione possono essere fatti più di 300 procedimenti.**

Nel **triennio 2011-2013 Semplice**, lo Sportello Polifunzionale del Comune di Casalecchio di Reno, ha funzionato a pieno regime registrando una media di oltre **75.000 accessi**, circa **40.000 pratiche** avviate e fra le **45.000 e le 55.000 telefonate** ricevute all'anno.

In particolare, ecco alcuni dati relativi al **2013**:

<b>Totale giorni apertura</b>	300
<b>Totale accessi</b>	75.484
<b>Media degli accessi giornalieri</b>	179
<b>Totale pratiche avviate</b>	31.444
<b>Totale telefonate ricevute</b>	44.192
<b>Tempo medio attesa allo Sportello Cittadini</b>	9'49"

Forte impulso è stato dato all'**informatizzazione delle procedure**, attraverso la possibilità di accedere alla **certificazione on-line 24/24h**, **aprire e consultare alcune pratiche on-line**, **inviare segnalazioni e richieste via web**, **scaricare informazioni e modulistica in formato elettronico**.

*Cordiali saluti*

Laura Lelli

19 giugno 2014

tel. 051 598 242 – fax 051 598 200 – stampa@comune.casalecchio.bo.it