



COMUNE DI CASALECCHIO DI RENO

## IL SISTEMA DI SPORTELLI DEL COMUNE DI CASALECCHIO DI RENO

Lo Sportello Polifunzionale SEMPLICE è composto da Filtro, Punto Accoglienza, Sportello Cittadini e Centralino Telefonico.

### Filtro

L'operatore presso questa postazione provvede all'accertamento dell'identità dei visitatori e ad indirizzare gli utenti in ingresso presso la sede municipale che hanno un appuntamento o comunque che sono autorizzati ad accedere all'area di back-office. Presso questa postazione è possibile:

- ritirare atti giudiziari, notificati e cartelle esattoriali depositate presso il Comune
- ritirare atti su prenotazione, autorizzazioni, concessioni e altri atti e provvedimenti rilasciati dagli uffici comunali
- ritirare sacchi per la raccolta differenziata dei rifiuti
- ritirare modelli UNICO, 730, ecc.
- ritirare modulistica, bandi di gara e concorso, materiale informativo
- ricevere informazioni su modalità di accesso e orari di apertura di sportelli e uffici comunali e strutture collegate
- fissare appuntamenti con uffici comunali

### Punto Accoglienza

È il primo punto di contatto, di informazione e di orientamento per chi entra in municipio. L'operatore presso questa postazione accoglie l'utente, gli fornisce informazioni di primo livello, all'occorrenza lo indirizza verso altri sportelli per servizi o informazioni specifiche, ma è anche in grado di rilasciare semplici documentazioni o atti e certificazioni già prenotate in precedenza e di svolgere pratiche *veloci*:

- gestione oggetti smarriti
- erogazione di informazioni di carattere generale (funzionamento e attività di uffici e servizi, eventi sul territorio, pratiche e procedimenti amministrativi, ecc.)

### Sportello Cittadini

Si tratta di un insieme di postazioni polifunzionali, presso cui l'operatore fornisce informazioni più approfondite, eroga i servizi e attiva tutte le pratiche di competenza dei vari uffici comunali che sono state trasferite allo Sportello Polifunzionale, fornendo anche assistenza nella compilazione della modulistica.

### Centralino Telefonico

Call-center con compiti di centralino *filtrante* per conto dell'intero Ente, presso cui l'operatore fornisce informazioni, notizie e indicazioni su assetto e funzionamento degli uffici comunali, attività e servizi dell'Ente, eventi, manifestazioni ed iniziative di interesse pubblico, modalità di avvio, documentazione necessaria, tempi di conclusione, ufficio competente per ciascun procedimento di competenza.

### 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

### **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 della domanda di deposito delle D.A.T. – Disposizioni di Trattamento (testamento biologico).

### **Sportello Elettorale**

Aperto solo in prossimità e in concomitanza con le consultazioni elettorali, fornisce informazioni relative alle votazioni ed all'esercizio del voto da parte degli elettori, acquisisce le domande per l'assistenza al voto (a domicilio o con accompagnamento in cabina elettorale), consegna i certificati di iscrizione alle liste elettorali e le tessere elettorali.

### **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 Ingiunzioni**

Aperto solo in alcuni periodi dell'anno, fornisce informazioni, spiegazioni e chiarimenti su ingiunzioni fiscali, solleciti di pagamento, pignoramenti, intimazioni ad adempiere relativi a tributi comunali, sanzioni per violazioni al Codice della Strada (es. multe) e amministrative, rette per servizi educativi e scolastici (es. nido d'infanzia, mensa scolastica, trasporto scolastico).

### **Sportello Casa**

Aperto in corrispondenza di bandi di edilizia residenziale pubblica, come la domanda di casa popolare, di cambio di casa popolare, di alloggio a canone convenzionato o concordato, ecc.

Vi si accede previo appuntamento, rivolgendosi direttamente ad ACER o a SEMPLICE nel caso in cui siano condivise le agende.

### **Sportello Polizia Locale**

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.

Dal 2 gennaio 2023 ha aperto nella sede del Comando centrale di via Sozzi 2 a Casalecchio di Reno lo Sportello Polizia Locale Reno Lavino che si avvale anche di un sistema di prenotazioni online per appuntamenti su tutte le pratiche che non abbiano carattere di urgenza.