



**I salsesi hanno un nuovo
punto in comune**





SPORTELLO DEL CITTADINO

Da oggi noi abitanti di Salso abbiamo un nuovo punto in Comune, si chiama Sportello del Cittadino ed è un luogo da cui potremo accedere, in modo nuovo e facilitato, a tutti i servizi del Comune di Salsomaggiore Terme.

Il nuovo servizio ci consentirà di semplificare pratiche, procedure, ricerche e grazie all'elevata informatizzazione e ad un'organizzazione efficiente, ci consentirà di trovare risposte rapide e concrete a tutte le nostre domande.





Care e Cari Salsesi,

l'obiettivo di "PUNTO IN COMUNE", il nuovo Sportello del Cittadino ubicato al piano terra del municipio, è di semplificare l'accesso ai servizi comunali. Il cittadino si reca presso il punto di accoglienza ("infodesk") dove viene indirizzato alle postazioni operative gestite da qualificato personale comunale. Lo sportello nasce nell'ottica di rinnovamento della pubblica amministrazione per fornire servizi qualificati in modo semplice e veloce. Vogliamo far risparmiare tempo, fornire risposte complete, dare maggiori informazioni. Una strada da percorrere insieme, con il vostro aiuto e i vostri costanti suggerimenti.

Lo sportello polifunzionale riunisce in un unico luogo - più grande, accogliente e dotato delle migliori tecnologie - decine di procedure comunali ora sparse in diversi uffici ed inoltre, per facilitarne l'accesso ed evitare l'affollamento, è stato fissato un nuovo orario di apertura: flessibile, pensato per chi lavora, per chi può recarsi in Comune solo nel fine settimana o durante la pausa pranzo. L'accesso è regolato da un sistema di prenotazione che assegna un numero unico e progressivo. A "PUNTO IN COMUNE" possono essere inoltrate anche segnalazioni e reclami - di persona, per iscritto, via fax o e-mail - e trovare materiale informativo e promozionale dell'Amministrazione, di Enti ed Associazioni.

Nostro preciso intento è avvicinare la pubblica amministrazione alle esigenze delle persone, delle famiglie e delle imprese, ed assicurare servizi efficienti nell'ambito di una struttura logistica unitaria e strutturata, accogliente e di facile accesso. "PUNTO IN COMUNE", in definitiva, vuol essere un importante fattore di cambiamento e di modernizzazione della struttura comunale ed è impegnato in una costante analisi delle proprie procedure interne per migliorare i risultati con un approccio concreto e legato al costante mutarsi delle esigenze dei Cittadini.

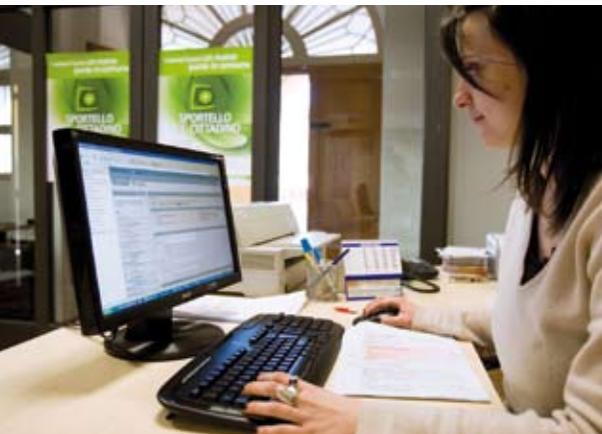
IL SINDACO
On. Massimo Tedeschi

Obiettivo dello Sportello del Cittadino

L'obiettivo principale dello Sportello del Cittadino è quello di consentire al cittadino di avere risposte alle proprie richieste in un'unica sede, con ampi orari di apertura e con un elevato livello di informatizzazione, che via via permetterà di rendere la maggior parte dei servizi fruibili via internet.

Il nuovo Sportello del Cittadino integra l'esistente Ufficio Urp e Anagrafe con quanti più servizi e informazioni possibili, semplificando nello stesso tempo le procedure e le modalità di accesso ai servizi.

Il coinvolgimento di tutti i servizi comunali, consente un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività e permette agli operatori del nuovo sportello di rilasciare informazioni aggiornate e contestualmente di consegnare al cittadino, sulla base della sua richiesta o esigenza, una scheda prodotto/servizio che contiene tutti i riferimenti utili (cosa fare, quando, come, riferimenti normativi, ecc.).



Caratteristiche dello Sportello del Cittadino



un punto Accoglienza ■

È il primo sportello che si incontra all'ingresso principale del Comune. In tale sportello è possibile:

- ricevere informazioni di tutti i servizi comunali;
- essere indirizzati all'ufficio competente;
- ricevere la modulistica dei servizi comunali;
- ritirare documenti o prodotti.



uno Sportello Telefonico - Call Center ■

È una postazione telefonica, attiva negli stessi orari di apertura dello sportello, creata per permettere all'utente (direttamente dalla propria abitazione e senza necessità di recarsi in comune) di ottenere:

- informazioni dei servizi comunali;
- informazioni sulle procedure gestite dal comune.



Sportelli Polifunzionali per il Cittadino ■ ■

Tali sportelli erogano diversi servizi oltre a quelli dell'Anagrafe e dell'Urp, come ad esempio la licenza di caccia, le iscrizioni/cancellazioni dell'Anagrafe canina, l'accettazione di molte richieste di servizi comunali, le informazioni e la consegna di schede informative di quasi tutti i procedimenti e la consegna di modulistica dei vari servizi.



Uno di questi sportelli è dedicato alle pratiche veloci per eliminare la formazione di inutili code (informazioni, modulistica, certificazioni, ecc.).

L'ambiente destinato agli sportelli è accogliente e rispettoso della privacy.

Per accedere agli sportelli si utilizza il **nuovo sistema di gestione delle code a biglietti**, che oltre a segnalare all'utente lo sportello di riferimento, fornisce indicativamente il tempo di attesa occorrente per quel tipo di pratica.



Per l'attesa è stata predisposta una apposita sala nel locale attiguo agli sportelli.

All'interno dello Sportello del Cittadino è possibile trovare brochure, opuscoli e la modulistica più utilizzata; per rendere meno faticosa l'attesa è stato anche predisposto **uno spazio attrezzato dedicato ai bambini.**



L'orario di apertura degli sportelli polifunzionali è stato ampliato: rispetto al precedente orario sarà ora possibile fruire dei servizi anche durante la "pausa pranzo" (da lunedì a venerdì) e nel pomeriggio di giovedì.

Il servizio sarà attivo per un arco di 36 ore e 30 minuti su sei giorni alla settimana, garantendo così un aumento del 51% circa dell'orario di apertura adottato in precedenza.



Per le procedure relative alle imprese e per le pratiche tecniche (edilizia, urbanistica, lavori pubblici, infrastrutture, ecc.) gli utenti possono rivolgersi agli sportelli specialistici del Servizio Attività Produttive in Piazza Libertà 1 e del Settore Tecnico in Viale Romagnosi 7.

Presso lo Sportello del Cittadino si possono comunque ricevere informazioni, schede informative e modulistica relativamente a tali pratiche.

Lo Sportello del Cittadino utilizza sistemi di misurazione della qualità dei servizi erogati e della soddisfazione degli utenti, per programmare un miglioramento continuo dei propri servizi attraverso l'analisi dei dati raccolti.

Inoltre lo Sportello del Cittadino da diversi mesi sta organizzando i propri servizi secondo i criteri definiti dalle norme UNI EN ISO 9001:2008 e nei primi mesi del 2009 si sottoporrà al controllo dell'Ente certificatore per ottenere la certificazione del **Sistema di Gestione della Qualità**.

Orari, sede e modalità di contatto

I nuovi orari di apertura sono:

8.30 - 14.00 lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì

8.30 - 17.00 martedì - orario continuato

15.00 - 18.00 giovedì pomeriggio

9.00 - 12.00 sabato

Piazza Libertà 1
43039 Salsomaggiore Terme

Telefono

0524.580180

Fax 0524.580199

www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it

mail: info@comunesalsomaggiore.it



I servizi dello Sportello del Cittadino



Sportello di accoglienza

È il nuovo sportello che si incontra all'ingresso del Comune. Il compito di questo sportello è quello di accogliere il cittadino e di:

- indirizzare all'ufficio competente
- rilasciare informazioni su tutti i servizi comunali (nominativo e numero telefonico del referente del servizio)
- rilasciare informazioni sugli sportelli polifunzionali (orientamento verso lo sportello e preparazione dell'utente)
- distribuire la modulistica di tutti i servizi
- consegnare documenti



Sportello Telefonico - Call Center

È una nuova postazione telefonica in grado di fornire un primo livello di informazioni, quali:

- Informazioni su tutti i servizi comunali (nominativo e numero telefonico del referente del servizio)
- Informazioni sulle procedure gestite dagli sportelli polifunzionali e dagli sportelli tecnici (Edilizia e Imprese)

Tale postazione permette, attraverso una efficace gestione delle informazioni via telefono, di evitare all'utente di recarsi presso il Comune.



Sportelli Polifunzionali per il cittadino

Relazioni con il Pubblico

- **Segnalazioni, reclami e suggerimenti**
Il servizio riceve segnalazioni di disagi, richieste di intervento e suggerimenti al fine di migliorare l'erogazione dei servizi comunali.
- **Accesso agli atti amministrativi**
Tutti i cittadini possono consultare o richiedere copia di:
 - regolamenti e atti comunali
 - bandi di concorso
 - leggi, decreti, gazzette ufficiali
 - bollettini regionali
 - documenti amministrativi che lo riguardano (interesse diretto e concreto)
- **Consulenza - Informazioni al pubblico - modulistica:**
 - Fornisce informazioni circa:
 - l'organizzazione del Comune e dei suoi servizi
 - i riferimenti essenziali per i rapporti con altre Pubbliche Amministrazioni (Provincia, Regione, ecc.)
 - Consegna la modulistica di tutti i servizi comunali e le informazioni sui procedimenti collegati.

Anagrafe

- **Autocertificazione e dichiarazione sostitutiva di atto notorio - moduli e consulenza per la compilazione**
- **Rilascio documenti di identità**
 - carta identità

- certificato di riconoscimento minori anni 15
- rilascio a domicilio della carta di identità a cittadini fisicamente impossibilitati a recarsi allo sportello
- **Passaporto** - Consegna modulo e consulenza sulle domande di passaporto
- **Rilascio di certificati anagrafici** (certificato di residenza, stato di famiglia, storici, ecc.)
- **Rilascio certificato dichiarazione di esistenza in vita**
- **Autentiche:**
 - di firma su domande
 - di foto per documenti di riconoscimento, ecc.
 - per il passaggio di proprietà di beni mobili registrati (automobili, motocicli, barche ecc.)
- **Rinnovo dichiarazione di dimora abituale** per gli extracomunitari e registrazione dei permessi di soggiorno rilasciati o rinnovati dalla Questura
- **Attestazioni per cittadini dell'Unione Europea** (rilascio di attestazioni di iscrizione anagrafica e attestazione di soggiorno regolare)
- **Consegna e ricezione di documenti per conto di enti previdenziali** (INPS - INPDAP e Direzione Provinciale del Tesoro)
- **Iscrizioni anagrafiche** - Aggiornamento dell'anagrafe dei residenti a Salsomaggiore Terme e dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero
- **Cambio di abitazione** (variazioni di indirizzo e variazione di composizione del nucleo familiare)
- **Adempimenti per la Motorizzazione Civile** (aggiornamento del cambio di indirizzo sulla patente di guida e sul libretto di circolazione con la

semplice compilazione di un modulo)

■ **Leva militare**

- formazione ed aggiornamento delle liste di leva
- aggiornamento dei ruoli matricolari (registri nei quali sono aggiornate le posizioni dei militari in congedo)

■ **Numerazione civica** - attribuzione nuovi numeri civici e verifica di quelli esistenti



Le nuove attività degli Sportelli Polifunzionali

Con la nuova organizzazione il cittadino potrà rivolgersi allo sportello anche per le seguenti pratiche:



■ **Accettazione domande, informazioni e rilascio di una scheda procedimento** completa e di facile comprensione, per i procedimenti di gran parte degli uffici comunali.

■ **Anagrafe canina** - Aggiornamento dell'anagrafe canina regionale:

- registrazione degli estremi del codice di identificazione dei cani
- registrazione delle generalità del proprietario
- consegna del microchips per le nuove iscrizioni

■ **Licenza di Caccia** - rilascio tesserino

Presso lo sportello è possibile anche rivolgersi per i seguenti servizi:

■ **Pratiche per l'ufficio Stato Civile**

- Rilascio certificazioni di stato civile (nascita, morte, matrimonio)
- Rilascio estratti modelli plurilingue (di nascita, matrimonio, morte - per atti registrati allo Stato Civile)
- Rilascio copie integrali atti di stato civile (copia fotostatica di atti di nascita, matrimonio, morte)

■ **Pratiche per l'ufficio Elettorale**

- Rilascio certificazioni di iscrizione liste elettorali e/o godimento diritti politici
- Rilascio duplicati di tessere elettorali
- Ricevimento richieste di iscrizione/cancellazione albo presidenti di seggio
- Ricevimento richieste di iscrizione/cancellazione nell'albo scrutatori
- Raccolta sottoscrizioni del cittadino per leggi di iniziativa popolare e referendum

■ **Pratiche per l'ufficio Protocollo - Archivio Corrente**

- Accettazione domande per il Protocollo Generale
- Consegna schede informative e informazioni di:
 - notifiche di atti
 - consegna di atti giudiziari

■ **Pratiche per l'ufficio Pubblica Istruzione**

- Accettazione domande di:
 - iscrizioni ai nidi d'infanzia (per bambini 0-3 anni)
 - iscrizioni al nido d'infanzia estivo (per bambini iscritti al nido d'infanzia)
 - iscrizione alla scuola d'infanzia estiva (per bambini 3-6 anni iscritti alla scuola d'infanzia)
 - iscrizione al centro diurno estivo (per ragazzi 6-14 anni)

- iscrizione al centro per bambini e genitori (per bambini 15-36 mesi)
- iscrizione servizio scuolabus (iscritti alla scuola primaria o secondaria di primo grado)

■ Pratiche per l'ufficio Servizi Sociali

- Accettazione domande, informazioni, consegna modulo e scheda informativa per le richieste di:
 - richiesta contributo per maternità (madri che non sono in attività lavorativa)
 - richiesta contributo per Nucleo Familiare Numeroso (almeno 3 figli a carico)
 - richiesta contributo per abbattimento barriere architettoniche
 - richiesta contributo per la mobilità e l'autonomia nell'ambiente domestico
 - iscrizione al corso di alfabetizzazione per cittadini stranieri (corsi di lingua Italiana)
 - Servizio Civile Volontario (servizio prestato per 12 mesi presso Enti Pubblici o Organizzazioni No Profit)
 - contributo per la locazione
- Consegna scheda informativa e informazioni per le richieste di:
 - contributo economico una tantum
 - inserimento in Casa Protetta
 - iscrizione al Centro Diurno Anziani
 - assegni di cura per chi accudisce anziani a domicilio
 - Assistenza Domiciliare per persone anziane non autosufficienti
 - richiesta attivazione di apparecchio di Telesoccorso per persone anziane
 - richiesta servizio di Taxi sociale per agevolare lo spostamento delle persone anziane

■ Pratiche per l'ufficio Tributi

- Ricezione denuncia TARSU - Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani
- Verifica della posizione contributiva ICI o TARSU

- Richiesta ravvedimento operoso (ICI)
- Richiesta rettifica/annullamento di atti tributari
- Richiesta compensazione/rimborsi tributari (ICI - TARSU)
- Richiesta rateizzazione di pagamenti
- Richiesta interpello su specifiche posizioni contributive e richieste di agevolazioni (es. per immobili storici, inagibili o inabitabili, rurali...)
- Accettazione di documenti per il controllo delle obbligazioni tributarie
- Richiesta concordato tributario
- Ricorso tributario
- Dichiarazione ICI

- **Pratiche per il Settore Tecnico**
 - Richiesta di abbonamenti “fora e sosta” per i residenti nelle aree a traffico limitato - Servizio Infrastrutture
 - Richiesta permessi accesso a Z.T.L. (Zone a traffico limitato) - Servizio Infrastrutture
 - Rilascio permessi per sosta autoveicoli al servizio di persone invalide - Servizio Infrastrutture

- **Consegna scheda informativa e informazioni per gli uffici:**
 - Urbanistica**
 - Certificati di destinazione urbanistica
 - Richiesta variante agli strumenti urbanistici
 - Notifiche frazionamenti catastali
 - Infrastrutture**
 - Autorizzazioni occupazione suolo pubblico per cantieri o per manifestazioni
 - Autorizzazioni attraversamenti stradali per scavi su suolo pubblico
 - Autorizzazioni cartelli “Passo carraio autorizzato”
 - Contributi ai frontisti per manutenzione strade vicinali
 - Certificati/attestazione di distanza chilometrica
 - Convenzioni per vendita biglietti “fora e sosta” per parcheggi veicoli
 - Ambiente**
 - Rilascio “Bollino Blu” caldaie

- Autorizzazioni/comunicazioni interventi in aree soggette a vincolo idrogeologico

Segreteria Amministrativa

- Prenotazioni per la macellazione dei suini
- Bandi concorso per assegnazione di alloggi Edilizia Residenziale Pubblica - ERP

Patrimonio

- Denuncia dei lavori e progetto di costruzione in zone sismiche
- Certificati di esecuzione Lavori Pubblici

Pratiche per l'ufficio Attività Produttive

- Rilascio di licenza di pesca di tipo B
- Consegna scheda informativa e informazioni per le richieste di:
 - comunicazione apertura esercizio di commercio al dettaglio di vicinato (alimentare/non alimentare)
 - autorizzazione commercio su aree pubbliche in forma itinerante (alimentare/non alimentare)
 - autorizzazione commercio su aree pubbliche su posteggio (alimentare/non alimentare)
 - comunicazione attività artigianali:
 - laboratorio artigianale di gastronomia, pizzeria d'asporto, gelateria, pasticceria
 - acconciature
 - estetista
 - palestra
 - taxi
 - denuncia o autorizzazione pubblici esercizi per la somministrazione di alimenti e bevande:
 - dichiarazione di ampliamento (DIA)
 - autorizzazione per nuova apertura
 - dichiarazione di Sub-ingresso
 - richiesta di trasferimento di sede
 - licenza per manifestazioni temporanee (fino a 200 persone/oltre 200 persone)

- pubblici trattenimenti a supporto di altre attività/pubblci esercizi (trattasi di attività complementare ad una attività già esistente)
 - installazione giochi leciti in pubblici esercizi (DIA - Dichiarazione inizio attività)
 - autorizzazione per pubblicità a carattere temporanea (cartelli, striscioni, ecc.)
-
- **Pratiche per l'ufficio Contratti - Legale**
 - Consegna scheda informativa e informazioni per le richieste di:
 - pagamento rateizzato concessioni cimiteriali
 - consultazione leggi e regolamenti
-
- **Pratiche per l'ufficio Risorse Umane**
 - Accettazione domande concorsi pubblici





CITTÀ DI
SALSOMAGGIORE TERME



SPORTELLO DEL CITTADINO

Piazza Libertà 1
43039 Salsomaggiore Terme

Telefono

0524.580180

Fax 0524.580199

www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it

mail: info@comunesalsomaggiore.it