

**Dal mese di Novembre 2008**

**Accedere ai servizi del**

**COMUNE CASALECCHIO DI RENO**



***È molto più ...***



**SEMPLICE**  
Sportello  
Polifunzionale  
per il  
cittadino



**SEMPLICE**  
Sportello  
Polifunzionale  
per il  
cittadino

*Un servizio che attua una  
**vera e propria “rivoluzione”**  
per il modo di operare di una  
amministrazione pubblica*



COMUNE  
CASALECCHIO DI RENO



**SEMPLICE**  
Sportello  
Polifunzionale  
per il  
cittadino

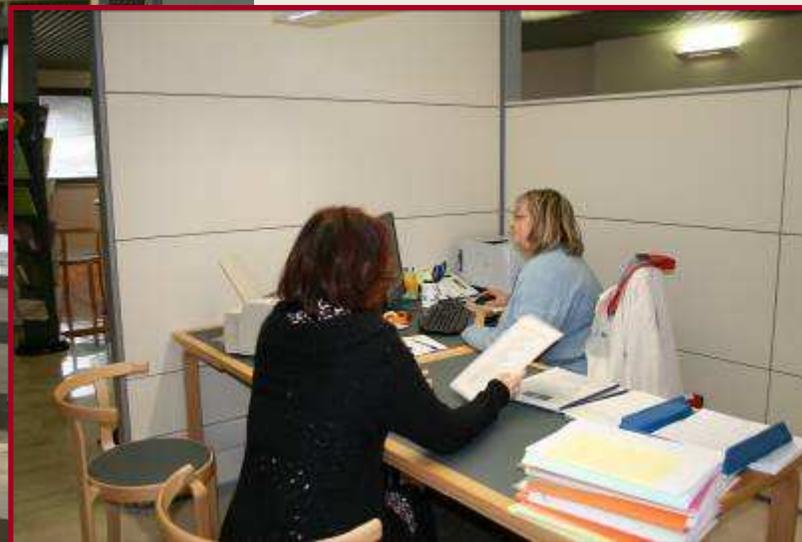
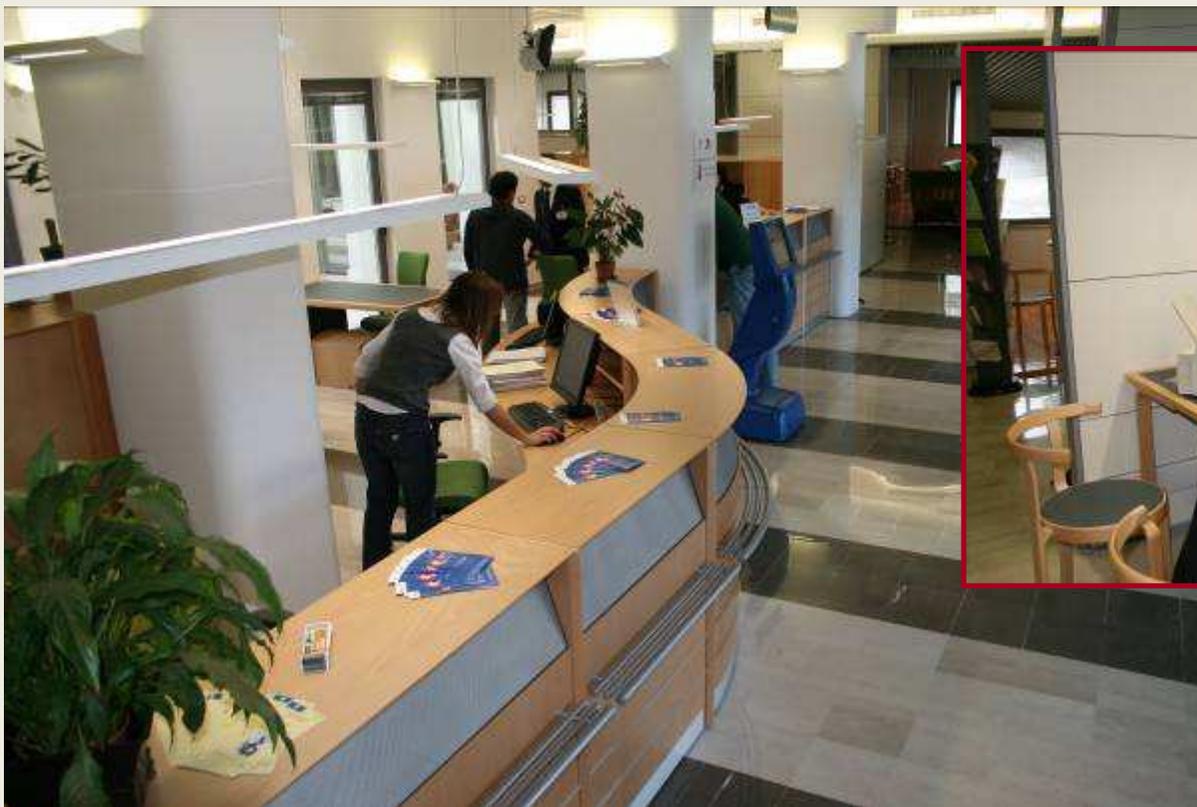
# GLI OBIETTIVI

- ☑ mettere **il cittadino e i suoi bisogni al centro** dell'azione amministrativa
- ☑ migliorare la **semplificazione delle procedure**, l'efficacia delle risposte, **ridurre i tempi di erogazione** delle prestazioni
- ☑ fornire una **maggiore capacità di accoglienza** come capacità di ascoltare e prevedere i bisogni di cittadini e utenti
- ☑ promuovere **una cultura dell'organizzazione** basata sulla "relazione con il pubblico e la soddisfazione dell'utente"



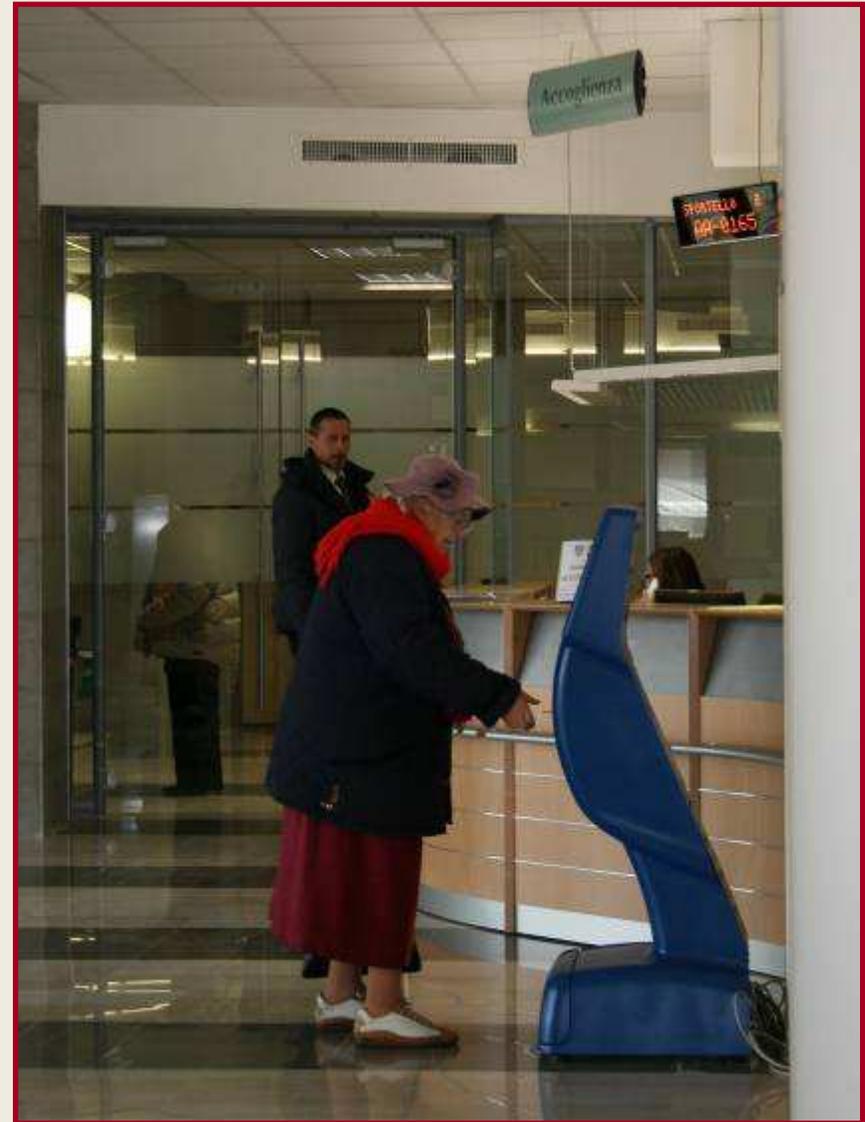
## Un'idea... **SEMPLICE**

Eliminare il “pellegrinaggio burocratico” dei cittadini ed erogare **oltre 150 procedimenti** fra i più richiesti **attraverso un unico operatore ...**



**Si parte da un sistema  
elimina - code**

*Ritirare il biglietto al  
totem dell'ingresso è  
la prima "azione" del  
cittadino in Municipio*





Sarete ricevuti da una delle  
**2 postazioni del Punto  
Accoglienza** all'ingresso  
della sede municipale,

Sono il **primo punto di  
contatto**, di informazione e di  
smistamento

# SPORTELLO CITTADINI



Sportello Cittadini

**8 postazioni**  
erogano servizi,  
avviano e/o  
concludono  
oltre 150 procedimenti

che possono riguardare: anagrafe, servizi educativi e scolastici, entrate e tributi, ufficio casa, ambiente, Polizia Municipale e traffico, sport, associazionismo e volontariato, e molto altro ancora...

Per le **pratiche più specialistiche**  
o che hanno necessità di approfondimento sarete  
indirizzati ad uno dei **quattro Sportelli Dedicati**

**1) Sportello demografico**



**2) Sportello  
Professionisti e Imprese**



### 3) Sportello Sociale



### 4) Sportello Entrate - Tributi

# LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI



Molto importante, in occasione di pratiche complesse, l'opportunità di avere un **appuntamento personalizzato** con il funzionario o l'ufficio che segue il procedimento.

Il **centralino**, il **punto accoglienza**, lo **sportello polifunzionale** e gli **sportelli dedicati** possono fissare appuntamenti tramite la gestione di un'agenda condivisa.

Una **sala d'attesa** con 4 **postazioni multimediali** per la navigazione in Internet del pubblico





**1 spazio**  
**gioco bambini**

# GLI ORARI DI **APERTURA**



## **Punto accoglienza**

*dal lunedì al venerdì 8,00-19,00*

*sabato 9,00-12,00*

## **Centralino**

*dal lunedì al venerdì 8,00-19,00*

*sabato 9,00 -12,00*

# GLI ORARI DI APERTURA



## **Sportello Polifunzionale**

*lunedì, martedì, mercoledì e venerdì*

*8,00-14,00*

*giovedì 8,00-19,00*

*sabato 9,00-12,00*

## **Sportello Lavoro**

*lunedì e mercoledì 9,00 – 12,00*

## **Mediazione Interculturale**

*martedì e giovedì 9.00 - 13.00*

# GLI ORARI DI APERTURA

## **Sportello Demografico**

*lun. mar. mer. e ven. 8,00-12,00*

*gio. 12,00-19,00 sab. 9,00-12,00*

## **Sportello Sociale**

*lun. mar. mer. e ven. 8,00-12,00*

*gio. 12,00-19,00 sabato chiuso*

## **Sportello Entrate-Tributi**

*lun. mar. mer. e ven. 8,00-12,00*

*gio. 12,00-19,00 sabato chiuso*

## **Sportello Professionisti e Imprese**

*mar. 8,30-12,30*

*gio. 8,30-12,30 e 16,00-18,00*



## **FASE SPERIMENTALE: dicembre 2008 - gennaio 2009**

Nella fase sperimentale valuteremo:

- la **compatibilità degli orari** con il flusso degli utenti
- il **funzionamento complessivo** del progetto



Come in ogni avvio qualcosa non funzionerà ancora alla perfezione, per correggerla saranno utili i vostri **suggerimenti.**

# SEMPLICE è ...

- ☑ **Assistenza e accoglienza a 360 gradi** delle risposte individualizzate attraverso gli appuntamenti
- ☑ Forte **ampliamento dell'orario di ricevimento** e di informazione
- ☑ Tante risposte **da un unico servizio**
- ☑ **Flessibilità nella gestione del pubblico**, con elasticità nell'attivazione degli sportelli
- ☑ **Monitoraggio della soddisfazione dei cittadini** per modificare il servizio in base alle esigenze degli utenti



## **ULTERIORI INFORMAZIONI:**



**[www.comune.casalecchio.bo.it](http://www.comune.casalecchio.bo.it)  
[semplice@comune.casalecchio.bo.it](mailto:semplice@comune.casalecchio.bo.it)**

**SEMPLICE  
Municipio di Casalecchio di Reno  
Via dei Mille 9  
40033 Casalecchio di Reno  
Tel. 800 011 837 - fax 051 598200**

*Questa presentazione è stata curata dai  
Servizi di Comunicazione del Comune di Casalecchio di Reno*  
**GRAZIE DELL'ATTENZIONE**