



# COMUNE DI AREZZO

Assessorato Urbanistica, Edilizia, Centro Storico

Direzione Servizi per il Territorio

Ufficio Pianificazione Urbanistica

Piano  
Regolatore  
Generale  
2003

Piano  
Complesso  
di Intervento

Valutazione integrata iniziale

Recupero area ex-Caserma Cadorna

## ASI 3.8

### 3. Quadro conoscitivo

3.9 "Sportello Unico"

PRG

# Unico: lo sportello per il cittadino e per l'impresa

Più accessibile, più funzionale, più semplice... insomma "unico". Il funzionamento della nuova struttura aperta dal Comune di Arezzo

## Gli obiettivi

Il Comune di Arezzo, attento alle esigenze di miglioramento, trasparenza e semplificazione della Pubblica Amministrazione, ha cercato di fare un ulteriore e importante sforzo in questa direzione ed ha avviato:

### **Unico- lo Sportello Polivalente per il cittadino e per l'impresa**

Questi i principali obiettivi:

1. mettere il cittadino e i suoi bisogni al centro dell'intera azione amministrativa.
2. migliorare la semplificazione delle procedure, l'efficacia delle risposte fornite e ridurre i tempi di erogazione delle prestazioni;
3. migliorare l'accoglienza intesa come capacità di ascoltare e prevedere i bisogni dei cittadini e degli utenti dei servizi;
4. promuovere una cultura dell'organizzazione basata sulla "relazione con il pubblico e la soddisfazione dell'utente", attivare i comportamenti e le professionalità più adeguate per fornire una risposta esauriente a ogni interlocutore.

## L'organizzazione e il funzionamento

L'attivazione del nuovo servizio ha previsto la ristrutturazione della Palazzina Centrale della Ex Caserma Cadorna e la sua nuova destinazione a luogo centrale della vita cittadina.

La collocazione strategica dello sportello Unico lo rende facilmente raggiungibile a piedi dal centro cittadino o dalle fermate del trasporto pubblico locale. Dispone inoltre di un ampio parcheggio ed è comunque vicino ad importanti aree destinate a sosta, quali ad esempio il Baldaccio e Piazza del Popolo.

Il piano terra dell'edificio è stato suddiviso in due aree:

un'area dedicata al ricevimento del pubblico e un'area dedicata al lavoro d'ufficio.



## Punto accoglienza - Infodesk

È il primo punto di contatto, di informazione e di orientamento per chi entra nel Palazzo. 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 documentazioni (modulistica, bandi di gare o concorsi, ecc.) o atti e certificazioni già prenotate in precedenza e solo da ritirare.

## La gestione dell'attesa

Vi è un'area in cui i cittadini, utilizzando un sistema regolacode per razionalizzare e ridurre al minimo ogni attesa per l'accesso allo sportello, possono attendere il loro turno. Sono a disposizione materiali informativi da leggere e un'area internet dalla quale si possono consultare siti istituzionali. Dall'area dedicata all'attesa è possibile accedere direttamente ai bagni pubblici collocati all'interno del bar.

E' prossima la realizzazione di un angolo giochi per i bimbi.

## Gli sportelli dedicati

Vi sono un numero di postazioni (massimo 18) che verranno attivate in modo flessibile e adeguato all'affluenza del pubblico. Rispondono, attraverso la presenza di operatori o tecnici qualificati, a pratiche complesse che hanno la necessità di specializzazione o di approfondimento.

Da questi sportelli vengono erogati servizi, avviati e/o conclusi procedimenti che possono riguardare:

- **anagrafe** (certificati e documenti personali, atti notori e autentiche, iscrizione, cambio, cancellazione della residenza per cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari provenienti o diretti verso altri Comuni o all'estero, ecc....)
- pratiche dello **stato civile** (nascite, matrimoni, morti, cittadinanza)
- le procedure inerenti i **servizi elettorali** (iscrizione agli albi dei presidenti, degli scrutatori di seggio, e dei giudici popolari, ecc....)
- permessi **ZTL** e autorizzazioni al transito e sosta per disabili
- **servizi educativi e scolastici e sociali**, (iscrizioni scuole materne e asili nido, rette scolastiche, diritto allo studio, contributi economici, servizi sociali, ecc....)
- **tributi** (ici, presentazione dichiarazioni e autocertificazioni, informazioni, ecc....)
- **ufficio casa** (bando case popolari, contributi affitti, ecc)
- **commercio** (informazioni, ricezione, protocollazione pratiche commercio, pubblici esercizi, artigianato, industria, ecc..)
- **edilizia** (informazioni, ricezione, protocollazione, denunce di inizio attività, informazioni e primi contatti su interventi edilizi, ecc.)
- **ambiente** ( informazioni ricezione, protocollazione, pratiche ambientali, ecc.....)

Nei prossimi mesi sarà attivata una postazione dedicata alla Polizia Municipale con la presenza di un vigile.

## **Gestione degli appuntamenti**

Molta rilevanza viene ad assumere, in occasione di pratiche complesse, l'opportunità di avere un appuntamento personalizzato con il funzionario o l'ufficio che segue il procedimento. Il punto accoglienza, sarà in grado di fissare appuntamenti tramite la gestione di un'agenda condivisa.

## **Lo sportello telefonico e telematico**

- Postazioni di vero e proprio call center in grado di fornire tutte le informazioni che possono ottenersi per via telefonica: ricevere notizie e indicazioni su tutte le attività e i servizi comunali, sulle modalità di avvio dei procedimenti, sulla documentazione necessaria, sui tempi di conclusione, sull'ufficio competente, ecc.

- il numero 0575/377777

indirizzo e-mail: [unico@comune.arezzo.it](mailto:unico@comune.arezzo.it)