sup
sportello unico polivalente

TABELLA A - ATTIVITA' DI FRONT OFFICE SERVIZI AL PUBBLICO - ANNO 2021

DESCRIZIONE	MODALITA' EROGAZIONE
INFORMAZIONI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO	
ATTIVITA' DELL'ENTE	Informazione ai cittadini/utenti di primo e secondo livello. Assistenza in caso di richieste specifiche che necessitano del coinvolgimento dei vari uffici.
DISTRIBUZIONE MODULISTICA	Distribuzione modulistica necessaria al procedimento richiesto e breve illustrazione per la compilazione.
PRENOTAZIONI E APPUNTAMENTI	
CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA	L’operatore, esegue la verifica anagrafica del richiedente ed effettua la prenotazione in base alle disponibilità dei servizi demografici e del richiedente. A seguito della prenotazione l'operatore invia all'indirizzo di posta elettronica del richiedente un promemoria: data e ora dell’appuntamento e allega informazioni dettagliate sulla documentazione da produrre.
APPUNTAMENTI AMMINISTRATORI	L’operatore, esegue la verifica anagrafica del richiedente, richiede la motivazione della richiesta, ne verifica la pertinenza ed effettua la prenotazione in base alle disponibilità degli Amministratori/tecnici com.li e del richiedente. A seguito della prenotazione l’operatore invia all'indirizzo di posta elettronica del richiedente un promemoria: data e ora dell’appuntamento.
APPUNTAMENTI TECNICI COMUNALI	
BONUS - AGEVOLAZIONI SOCIALI	
BONUS ENERGIA - GAS - ACQUA	L’operatore verifica: l’avvenuta compilazione dei campi obbligatori e/o aiuta nella compilazione; la presenza di una copia di un documento di riconoscimento del richiedente; la presenza della prima pagina dell’isee; la presenza delle copie delle fatture indicanti i codici POD e PDR; per le domande del disagio fisico la presenza della fattura elettrica e certificato ASL. La compilazione della domanda è immediata. La domanda viene protocollata e viene rilasciata una ricevuta. Successivamente l'operatore provvede al caricamento online sulla piattaforma gestionale SGATE.
BONUS RISCALDAMENTO	L’operatore verifica la domanda e l’avvenuta compilazione dei campi obbligatori e/o aiuta nella compilazione; la presenza di una copia di un documento di riconoscimento del richiedente; la presenza della documentazione prevista nel bando. La domanda

BUONI SPORT	presenza della documentazione prevista nel bando. La domanda viene protocollata e viene rilasciata una ricevuta. Successivamente la domanda sarà smistata agli uffici competenti per l'istruttoria.
AGEVOLAZIONI TARI	Verificata la completa compilazione della domanda e degli allegati richiesti, l'operatore procede alla protocollazione della stessa, al rilascio della ricevuta di consegna all'utente ed alla trasmissione all'uffico competente
RIMBORSI IRPEF TRIBUTI	
ASSEGNO DI MATERNITA	
ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE	
PAGAMENTI	
SERVIZI SCOLASTICI REFEZIONE - RICARICHE	L'operatore si connette alla piattaforma dei servizi online del Comune - Portale del Genitore - e procede ad effettuareil pagamento richiesto o la ricarica attraverso il bancomat o una carta di pagamento abilitata al POS. A pagamento effettuato, l'operatore rilascia una ricevuta dell'operazione contabile all'utente. Qualora l'utente volesse procedere ad effettuare il pagamento attraverso altri canali, non disponibili presso lo sportello, l'operatore potrà fornire all'utente l'avviso di pagamento, ovvero il codice univoco IUV prodotto dalla piattaforma nazionale PagoPA.
SERVZI SCOLASTICI PRE e POST SCUOLA	
SERVIZI SCOLASTICI CENTRI ESTIVI	
SERVIZI SCOLASTICI TRASPORTI	
ASSISTENZA REFEZIONE SCOLASTICA	
ASILO NIDO	
PASTI A DOMICILIO - POLITICHE SOCIALI	
TRASPORTI PUBBLICI URBANI - BIGLIETTI E ABBONAMENTI	L'operatore chiede il titolo di viaggio desiderato e procede ad effettuare il pagamento attraverso il bancomat o una carta di pagamento abilitata al POS. A pagamento effettuato, l'operatore rilascia all'utente i biglietti o l'abbonamento richiesto.
SANZIONI AMMINISTRATIVE REGOLAMENTI COMUNALI	L'operatore verifica la tipologia di sanzione applicata e procede ad effettuare il pagamento attraverso il bancomat o una carta di pagamento abilitata al POS. A pagamento accettato l'operatore consegna la ricevuta dell'operazione contabile all'utente e comunica l'avvenuto pagamento all'Ufficio della Polizia Locale.
STAMPATI E DIRITTI DI RICERCA - DIRITTI DI SEGRETERIA	L'operatore verifica la tipologia di pagamento richiesto e procede ad effettuarlo attraverso il bancomat o una carta di pagamento abilitata al POS. A pagamento effettuato, l'operatore rilascia una ricevuta dell'operazione contabile all'utente.
UTILIZZO LOCALI COMUNALI	
VARI (Tessere parcheggio, acqua ecc.)	
PROTOCOLLO - CORRISPONDENZA IN ARRIVO - CONSEGNE ATTI	

REGISTRAZIONE CORRISPONDENZA IN ARRIVO	L'operatore effettua una verifica informale della documentazione presentata, in particolare che sia stata effettuata la firma dell'istanza e sia presente la copia del documento di riconoscimento del soggetto firmatario. In riferimento alle disposizioni ricevute dagli uffici competenti, verifica la presenza di allegati ritenuti obbligatori. In tali casi, qualora il richiedente voglia comunque procedere con la protocollazione, l'operatore avverte l'utente che la pratica non è formalmente compiuta, che non potrà essere accolta dall'ufficio ricevente e che sarà lo stesso ufficio destinatario a richiedere l'integrazione della documentazione, bloccando i termini del procedimento.
CORRISPONDENZA AGLI ISCRITTI CASA COMUNALE	Il ritiro avviene in seguito all'identificazione personale del destinatario dell'atto. Se il destinatario è impossibilitato a presentarsi personalmente può incaricare altra persona munita di delega scritta con documento di identità. Viene apposta firma e data di ritiro su apposito registro.Viene anche consegnata la posta depositata da Enti diversi per coloro i quali abbiano eletto la residenza presso la casa comunale.
ATTI TRIBUNALE E MESSI	
CARTELLE EQUITALIA	
OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	Il ritiro avviene in seguito all'identificazione personale del destinatario dell'atto. Se il destinatario è impossibilitato a presentarsi personalmente può incaricare altra persona munita di delega scritta con documento di identità.
PASSI CARRABILI	
ALTRE AUTORIZZAZIONI - Documentazione Polizia Municipale, Idoneità abitativa, Destinazione urbanistica, ecc.	
ATTIVITA' VARIE	
RILASCIO DICHIARAZIONI VERSAMENTO SERVIZI SCOLASTICI PER DICHIARAZIONE REDDITI	L'operatore identifica il richiedente e verifica la titolarità al rilascio della dichiarazione. Successivamente stampa e consegna la dichiarazione.
TESSERA AGEVOLATA PARCHEGGIO - 30 minuti di parcheggio gratuito nelle zone blu della città per i residenti delle frazioni.	L'operatore verifica i dati anagrafici del richiedente e che lo stesso abbia diritto al rilascio dell'agevolazione. Si procede alla compilazione del modulo, con i riferimenti del beneficiario, il modello e la targa dell'autoveicolo associato. La richiesta viene protocollata ed dopo aver incassato la somma prevista per il rilascio, i dati trasmessi al gestore dei parcheggi a pagamento per la produzionendella tessera agevolata. Viene rilasciata al richiedente apposita ricevuta dell'effettuato pagamento in cui è riportato il numero di autorizzazione ed i dati dell'autoveicolo. Quindi viene rilasciata la tessera da utilizzare nei parcometri.

TESSERE PREPAGATE EROGATORI ACQUA - da utilizzare per l’erogazione di acqua dalle casette poste in Piazza d’Armi, zona Cappuccini e fr.ne Castelrosso	L'operatore ritira il modilo di richiesta presentato dall'utente e procede alla protocollazione dell'istanza. Si procede ad acquisire il pagamento dell'importo previsto e viene rilasciata all'utente apposita ricevuta dell'operazione contabile. Il nominativo viene inserito in un apposito data base attraverso un software messo a disposizione del gestore degli impianti Acqualife e successivamenteviene prodotta la tessera. Per il ritiro, l'utente sarà avvertito telefonicamente dall'operatore.
ZTL SCOLASTICA	L’operatore verifica i dati anagrafici del richiedente, anche per verificare il diritto al rilascio dell’autorizzazione. Viene compilata una richiesta, comprensiva dei dati di identificazione dell’auto, gli viene assegnato un numero di riferimento e successivamente viene protocollata. Viene immediatamente rilasciato il tesserino, numerato con lo stesso numero di riferimento apposto sulla richiesta.
CHIAVI SERVIZI PUBBLICI - Per utilizzo gratuito del servizio per gli over 65 e/o su richiesta del medico curante.	L’operatore verifica i dati anagrafici del richiedente e che lo stesso abbia diritto al rilascio della chiavetta per l'accesso al servizio igienico pubblico. Con la consegna, si fa firmare l'apposito registro, per ricevuta, dal richiedente. Qualora la chiavetta non fosse subito disponibile, si procede ad inserire il nominativo nell'elenco delle prenotazioni. Successivamente l'operatore contatterà i richiedenti in base alla data di prenotazione e consegnerà la chiavetta con le stesse modalità. Qualora l'utente smarrisse la chiavetta, potrà richiederne un'altra previo pagamento dei costi di produzione della stessa.
SPORTELLO SETTIMANALE DEDICATO A COMMERCIO - ATTIVITA' PRODUTTIVE	L'operatore riceve operatori del commercio fisso e ambulante. Fornisce informazioni, fornisce modulistica e protocolla istanze.
ASSISTENZACOMPILAZIONE MODULISTICA	L'operatore fornisce le informazioni necessarie alla corretta compilazione dei moduli e/o dei modelli informatici, relativi all'accesso del richiedente ai servizi comunali. Tale attività è svolta anche per alcuni servizi di altre pubbliche amministrazioni.
DISTRIBUZIONE MATERIALE	
SACCHETTI RACCOLTA DIFFERENZIATA PLASTICA	L'operatore verifica la presenza del soggetto richiedente nell'elenco dei contribuenti TARI e consegna la dotazione annuale di sacchetti, forniti dalla ditta che gestisce il servizio raccolta rifiuti urbani Seta Spa

ECOCALENDARI	L'operatore verifica la residenza anagrafica del richiedente e la zona corrispondente alla suddivisione territoriale in cui è stata suddivisa la raccolta. Consegna l'eco calendario fornito da Seta Spa al richiedente.
URP - ATTIVITA' di ASCOLTO	
SEGNALAZIONI	Per presentare una segnalazione un reclamo o un suggerimento, occorre rilasciare i seguenti dati: nominativo, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica. Ogni cittadino può presentare tali comunicazioni con le seguenti modalità: 1. di persona agli sportelli – nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, 2. via e_mail, all'indirizzo: urp@comune.chivasso.to.it 3. tramite l'app Municipium, scaricabile gratuitamente sul proprio cellulare da App Store o Play Store 4. telefonicamente, al numero 011 9115370 – 371 – 372 – 373 - 374 5. per posta tradizionale, URP – comune di Chivasso – piazza gen.le Carlo Alberto Dalla Ciesa 8 – 10034 Chivasso (TO) 6. tramite il sito web al seguente link: https://www.comune.chivasso.to.it/it/new-issue
RECLAMI	
SUGGERIMENTI	