

COMUNE DI ALTOPIANO DELLA VIGOLANA

Provincia di Trento

Piazza del Popolo, 9 - 38049 Altopiano della Vigolana

www.comune.vigolana.tn.it

Codice fiscale e Partita I.V.A. 02402000224

P.E.C.: comune@pec.comune.vigolana.tn.it (utilizzabile solo da altro indirizzo pec)

Area 1 Istituzionale e Risorse

Piazza del Popolo, 9 Altopiano della Vigolana

Tel. 0461 848812 Fax 0461 845002

Email: segreteria@comune.vigolana.tn.it

Numero di protocollo associato al documento come metadato (DPCM 03.12.2013, art. 20). Verificare l'oggetto della PEC o i files allegati alla medesima. Data di registrazione inclusa nella segnatura di protocollo.

Altopiano della Vigolana, 04 marzo 2020.

Spett.le Gruppo Progetto di Comunità
al **Capogruppo Sign. Paolo Bridi** e
all'interpellante **Sign.ra Caterina Ianeselli**
38049 Altopiano della Vigolana

Oggetto: Risposta ad Interpellanza del Gruppo Progetto di Comunità n. 1/2020 dd 17/02/2020, pervenuta al protocollo n. 2717 del 19 febbraio 2020 su "Sportelli polifunzionali all'interno della struttura comunale. Relazione con il cittadino".

Gli orari degli sportelli polifunzionali sono:

- | | |
|--------------------|--|
| a Bosentino | dalle 8,30 alle 12, 30 il mercoledì |
| a Centa San Nicolò | dalle 8,30 alle 12, 30 il martedì |
| a Vattaro | dalle 8,30 alle 12, 30 tutti i giorni |
| a Vigolo Vattaro | dalle 8,30 alle 12, 30 tutti i giorni
dalle 14,00 alle 16,0 martedì e giovedì |

Lo "Sportello per il cittadino" non è un servizio disciplinato da una norma specifica, è una denominazione generica per uno spazio dove si esplicano attività varie poste in essere in modo discrezionale da ogni singolo ente in base alle proprie dimensioni, competenze, organizzazione (servizi erogati e personale); vi sono "sportelli per il cittadini" creati da vari enti, associazioni, vi sono quelli creati da ordini professionali (notai, avvocati) che danno informazioni sui propri servizi; vi sono quelli realizzati da associazioni fatte da professionisti, imprenditori e cittadini che danno risposte a quesiti di varia natura. Nei

Comuni, i termini Sportello del cittadino e Sportello polifunzionali sono usati come sinonimi; in ogni Comune la tipologia dei servizi che questo sportello può erogare dipende da quali servizi eroga e dalla struttura organizzativa della sede.

Nel nostro Comune nella sede principale dove vi sono le “banche dati” (registri stato civili, ruoli tributi, documentazioni, archivi) e vi è la postazione unica per la carta identità elettronica (assegnata dal Commissariato del Governo solo una per ciascun comune) si possono, di conseguenza, rilasciare le documentazioni ed elaborare procedure relativi ai registri, banche dati là depositati e rilasciare le carte identità, estratti per riassunto e/o copie integrali dei registri di stato civile (al rilascio di tali atti viene verificata la presenza di eventuali annotazioni sul cartaceo).

Si segnala che tutte le situazioni oggetto di certificazione e le dichiarazioni su stati, fatti e qualità devono essere autocertificate nel rispetto del D.P.R. n. 445/2000 in autonomia dalle stesse persone presso gli enti che richiedono tale documentazione ciò ha comportato un cambiamento radicale nelle attività dei front office verificabile nella tipologia e nella quantità degli accessi che sono costantemente monitorati. Le modifiche normative statali sulla documentazione e l'utilizzo di strumenti informatici ha comportato una radicale riduzione degli accessi fisici nel Comune.

Attualmente negli sportelli polifunzionali /periferici si possono dare informazioni generiche sui servizi prestati dal Comune, prendere appuntamenti con gli uffici, raccogliere documentazione (lettura contatori, prenotazioni part), protocollare, prenotare sale, autenticare firme e copie, autenticare la firme per compravendita veicoli, attivare tessere sanitarie, da non confondere con l'Ufficio relazioni con il Pubblico, istituito con L. 7.6.2000 n. 150, che è una struttura dedicata alle attività di comunicazione da realizzare unitamente all'Ufficio stampa e all'ufficio Portavoce, da strutturare con un front Office e un Back office, dotare di personale in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico. Tale ufficio è obbligatorio per i Comuni metropolitani.

Nella sede centrale vi è una postazione dove vengono attivate le funzioni di sportello polivalente, una postazione per carte identità, poi vi è un Ufficio anagrafe con registri stato civile, un Ufficio elettorale/commercio/leva.

Nello sportello polifunzionale a Vattaro sono svolte sia le funzioni di sportello descritte sopra sia soprattutto attività amministrativa di supporto all'edilizia privata (protocollazione e digitalizzazione delle pratiche edilizie, inserimento nel programma Giscom, gestione archiviazione pratiche rilasciate, prenotazione appuntamenti con i tecnici nelle giornate a loro dedicate).

Dai report sugli accessi nelle sedi monitorati dal 2016 al 2019 per bilanciare gli orari di apertura rispetto alle richieste degli utenti (sia per numero sia per tipologia sia rispetto ai servizi che eroga il comune) in base al personale in organico (numero persone competente nel settore demografico che negli ex piccoli comuni fusi avevano funzioni polivalenti,

numero part-time, necessità di strutturare nuovi uffici di back office dimensionati al nuovo comune) è prevista una mattina di apertura a Bosentino e una a Centa San Nicolò. Per Vattaro essendovi la sovrapposizione dell'attività dell'assistente amministrativo con compiti di edilizia privata è aperto tutte le mattine anche lo sportello polifunzionale pur essendo gli accessi in linea con le altre sedi periferiche.

Nel 2019 vi sono stati a:

- **Bosentino in tutto l'anno**, accessi per demografico n. 17, consegna prenotazioni Part nr. 27, attivazione tessere sanitarie n.15 = totale nr. 59, **media 4,91 persone al mese.**
- **Centa San Nicolò in tutto l'anno**, accessi per demografico n. 10, consegna prenotazioni Part n. 11, attivazione tessere sanitarie nr. 10, = totale nr. 31, **media 2,58 persone al mese.**
- **Vattaro in tutto l'anno**, accessi per demografico n. 20, per consegna prenotazioni Part n. 14 accessi, attivazione tessere sanitarie nr. 56 totale 90 = **media 7,5 persone al mese.**

La copertura degli sportelli periferici di Centa San Nicolò e Bosentino deve essere concomitante con la funzionalità dello sportello e dei back office delle sede centrale, della postazione di assistente amministrativo per l'edilizia privata a Vattaro, deve tener conto dei congedi del personale, dei part time ecc..., deve rispettare delle evidenti priorità (la sede centrale non può essere scoperta, in quanto vi è un obbligo di garantire i servizi centrali, non devono esservi file e attese esagerate degli utenti) pertanto, ad oggi, con tutta la dotazione organica operativa un dipendente è presente a Centa San Nicolò e a Bosentino una mattina alla settimana.

Ad oggi le persone con competenze per lo sportello polivalente con conoscenze su tutte le attività del comune, in modo generale/generico, sono sostanzialmente due.

Nel sito del comune vi è l'organigramma degli uffici e la mappatura delle attività questo è il link

<https://www.comune.vigolana.tn.it/Amministrazione-Trasparente/Organizzazione/Articolazione-degli-uffici/Comune-di-Altopiano-della-Vigolana/Organigramma>

I servizi del comune offerti al cittadino sono quelli tipici dei piccoli comuni:

Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Commercio, Edilizia privata, Biblioteca, Servizio acquedotto, Servizio tributi, Servizio Asilo nido, Servizio cimiteriale, Servizio sgombero neve e strade, Usi civici. Vi sono poi tutti i servizi interni relativi all'organizzazione e funzionamento (organi, personale, ragioneria, politiche sociali, cultura, urbanistica, patrimonio, lavori pubblici, mensa e pulizie scuole materne, funzionamento uffici, uffici gare e contratti).

Nella sede centrale oltre le attività dello sportello polivalente viene rilasciata la carta identità e tutte le documentazioni relative ai registri di stato civile, alle banche dati sull'elettorale, commercio, tributi, e in generale quanto inerisce ai servizi offerti dal comune fuorché quanto inerente all'edilizia privata e urbanistica che è espletato a Vattaro.

Gli orari degli uffici sono sul sito ed esposti nell'ingresso delle sedi.

Gli orari di apertura sono molto ampi, anche con due pomeriggi settimanali, sono altresì gestite anche singole richieste per appuntamento in orari personalizzati. Non vi sono mai state richieste di modifiche da parte dell'utenza.

Qualsiasi segnalazione/reclamo scritto è gestito dallo sportello come ogni altra comunicazione, protocollato, inviato alla struttura competente, preso in carico dal responsabile della relativa struttura e ne viene data risposta scritta.

Distinti saluti.

IL SINDACO

Dott. Paolo Zanlucchi

(firmato digitalmente)

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, valido a tutti gli effetti di legge, predisposto e conservato presso questa Amministrazione (D.Lgs 82/05). L'indicazione del nome del firmatario sostituisce la sua firma autografa (art. 3 D. Lgs. 39/93).