

## Sportello Unico

Lo sportello unico risponde ad una pluralità di esigenze di primo livello, e pertanto viene progettato seguendo la finalità di garanzia dell'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione della cittadinanza; di agevolazione dell'utilizzo dei servizi offerti attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative; di rilascio di documentazione e avvio di pratiche che verranno trasmesse presso l'ufficio di competenza, di promozione del sito internet da cui si può trarre informazioni e modulistica.

## SEDE E RECAPITI

Piazza Libertà, 18 PALAZZO RASINI piano terra - Cavenago di Brianza

Tel. 02.9524141

Fax 02.95241455

e-mail: [info@comune.cavenagobrianza.mi.it](mailto:info@comune.cavenagobrianza.mi.it)

## ORARI

<b>Giorno</b>	<b>Mattina</b>	<b>Pomeriggio</b>
Lunedì	dalle 8.30 alle 12.30	Chiuso
Martedì	dalle 10.00 alle 12.00	dalle 16.00 alle 19.30
Mercoledì	dalle 8.30 alle 12.30	Chiuso
Giovedì	dalle 10.00 alle 12.00	dalle 16.00 alle 19.30
Venerdì	dalle 8.30 alle 12.00	Chiuso

## SERVIZI EROGATI

Certificazione Anagrafica

- Rilascio a vista di documentazione amministrativa attestante lo stato delle persone e/o loro condizione di fatto per una gamma di circa 20 tipologie di certificazione
- Rilascio a vista di carte di identità
- Attività di supporto per la autocertificazione
- Richiesta residenza APR/4
- Cambi residenza interna la territorio

## Informazione e divulgazione

- Rilascio a vista di tutte le informazioni detenute in ordine alle principali attività, svolte da parte dell'Amministrazione comunale, in favore della cittadinanza, informazioni provenienti dai singoli uffici e servizi in forma analitica e sintetica tali da costituire un sicuro orientamento da parte dell'utente ed un rapido soddisfacimento del bisogno, in particolare modo per l'utilizzo della modulistica. L'informazione riguarda altresì i principali sistemi dell'Amministrazione Comunale ed il loro funzionamento nonché le iniziative in corso proposte dall'Ente stesso
- Promozione delle conoscenze allargate e approfondite sui temi di rilevante interesse pubblico e sociale
- Attività divulgativa di normative interne, da legge e da altri Enti e/o Pubbliche Amministrazioni

## Rilascio Modulistica

- Gli operatori dispongono di tutta la modulistica presente nell'ente costantemente aggiornata, dagli uffici e dai servizi, preordinata all'ottenimento di singoli provvedimenti amministrativi specifici
- L'operatore, se necessario, assisterà l'utenete nella compilazione del modulo
- Attività di compilazione pratiche di richiesta passaporti e tesserini minori ( con inoltro al commissariato di P.S. , ritiro e consegna diretta all'interessato )
- L'operatore, in presenza del modulo compilato, provvede al ritiro dello stesso per l'inoltro all'ufficio competente alla trattazione della pratica

## Ricevimento atti

### ***Documentazione amministrativa generica***

Ogni operatore è abilitato al ricevimento degli atti e/o dei documenti destinati all'Amministrazione Comunale che vengono esibiti allo sportello. In presenza di documentazione, che, a causa delle disposizioni impartite, deve essere oggetto di apposizione protocollo in entrata, vi provvederà apponendo il timbro sull'eventuale seconda copia, per ricevuta, ovvero comunicando il numero progressivo attribuito all'atto

### ***Documentazione amministrativa per conto di altri uffici***

L'operatore è abilitato al ritiro di tutta la modulistica, come precedentemente censita e stabilmente detenuta, ritualmente compilata dall'utente, della quale curerà il seguito presso l'ufficio competente, come appresso:

- **Denuncia di infortunio sul lavoro**
- **Comunicato di cessione fabbricato**
- **Allegato H - rapporto di controllo tecnico per il rendimento di combustione**
- **Iscrizione corsi organizzati dall'Amministrazione Comunale**
- **Iscrizione servizio di trasporto scolastico**
- **Iscrizione servizio ristorazione scolastica**
- **Moduli iscrizione/riconferma iscrizione/rinuncia iscrizione asilo nido**

## Rilascio di documenti

L'operatore è predisposto al rilascio, in via generale, di documentazione amministrativa riferita alla evasione di un'istanza, ove detenuta o conseguita per conto di un altro ufficio.

## Gestione delle segnalazioni

L'operatore è abilitato alla ricezione di tutte le segnalazioni provenienti dall'esterno. Delle segnalazioni ricevute tiene traccia in banca dati; successivamente procede ad inviarla al dirigente del settore competente il quale invierà, tramite lo sportello unico, l'eventuale risposta al cittadino o la presa in carico del suggerimento.

## Informazione, accesso e partecipazione

Al fine di garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche, l'operatore rilascerà le informazioni necessarie all'utente al fine della compilazione dell'istanza di accesso utilizzando il modulo a disposizione dello sportello unico. L'istanza verrà inoltrata al dirigente del settore competente il quale, tramite lo sportello, evaderà la richiesta. Se l'accesso è limitato alla sola visura e/o stampa di un atto deliberativo contenuto in banca dati, l'operatore procederà al rilascio immediato

della stessa (non conforme all'originale) mediante stampa.

## Customer Satisfaction

Lo sportello unico, attraverso la gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti e l'ascolto dei bisogni curerà, periodicamente, la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, la verifica dell'efficacia dei servizi e della qualità percepita.

***[VAI ALLA MODULISTICA DELLO SPORTELLO UNICO](#)***