

Lo staff di
SpazioCittà

www.comune.melzo.mi.it

Coordinatrice di **SpazioCittà**
Michaela Chiesa
Tel. 0295120215
email: mchiesa@comune.melzo.mi.it



SpazioCittà è all'interno
del Settore Servizi al Cittadino ed alla Città
Responsabile Mariacristina Gioia
email: mgioia@comune.melzo.mi.it



In **SpazioCittà** operano dieci collaboratori
alcuni provenienti dai settori dell'organizzazione
ed altri che saranno gradualmente assunti

Orari di apertura

Lunedì	8,30	12,30	13.30	17,00
Martedì	8,30	12,30	13.30	17,00
Mercoledì	8,30	12,30	15.00	17,00
Giovedì	8,30	12,30	13.30	17,00
Venerdì	9,00	12,30	13.30	17,00
Sabato	9,00	12,00		



"Permanente è solo il cambiamento"

Eraclito 500 A.C.

SpazioCittà

Piano terra del Comune di Melzo P.zza V. Emanuele II, 1
Call center/centralino - Tel. 02 951201 - fax 02 95738621
www.comune.melzo.mi.it
spaziocitta@comune.melzo.mi.it
email Posta certificata: comunemelzo@pec.it



SpazioCittà
i nuovi sportelli al servizio
dei cittadini





SpazioCittà
oggi




SpazioCittà
domani

L'immagine più evocativa del disagio dell'utente dei servizi delle amministrazioni pubbliche resta quella del Signor K nel romanzo "Il processo" di Kafka: il suo inutile vagare per uffici alla ricerca di risposte che non saranno mai date rende palese, sia pure in modo enfatico, la distanza che spesso si produce tra i bisogni dei cittadini e la logica dell'organizzazione pubblica. Spesso i disagi possono essere di lieve entità, ma rivelare inadeguatezza. Come avviene quando i differenti servizi sono aperti al pubblico in orari diversificati. Oppure quando le risposte risultano solo frammentariamente date dai singoli uffici, così che il cittadino si trova a dover comporre i pezzi di un puzzle. Il progetto di sportello polifunzionale oggi realizzato a Melzo ha lo scopo innanzitutto di correggere queste storture. Nel contempo avvia un processo virtuoso di trasformazione dell'amministrazione pubblica: il cittadino, posto al centro dell'azione amministrativa, trova in "SpazioCittà" i servizi, le informazioni, la prima definizione delle questioni più complesse, perché direttamente assistito da un personale professionalmente qualificato. Anche i profondi cambiamenti del layout del piano terra del Municipio rendono manifesta questa trasformazione: non più sportelli, ma isole presso le quali il cittadino si accomoda per esporre le sue esigenze e farsi assistere per trovare legittimo soddisfacimento. Ma "SpazioCittà" è già un modo d'essere dell'amministrazione nel futuro. Le ordinarie domande dei cittadini (il certificato richiesto saltuariamente), grazie all'informatica e all'innovazione tecnologica, potranno trovare risposta senza neppure più recarsi presso il Municipio, dove invece saranno attivati servizi più complessi. Con la mia giunta comunale, siamo particolarmente grati al direttore generale, dott. Spoto, al responsabile di settore, Rag. Gioia, e del servizio, dott. Stoppa, a tutti i dipendenti dello sportello polifunzionale, ai consulenti dott. De Filippis e dott.ssa Cattini, di avere reso possibile questa importante trasformazione della nostra amministrazione nell'interesse degli utenti.

Paolo Sabbioni
Sindaco di Melzo

SpazioCittà è un nuovo spazio, un nuovo punto d'incontro tra i cittadini e il comune, un nuovo modo di offrire servizi e informazioni con una nuova mentalità in una nuova organizzazione. L'obiettivo è quello di avvicinare il cittadino alla "macchina comunale" assicurando una maggiore accessibilità alle informazioni, attraverso la semplificazione delle procedure e del linguaggio. All'interno di **SpazioCittà** sono state raggruppate alcune funzioni, prima distribuite nei vari servizi dell'organizzazione, per consentire al cittadino di ricevere risposte semplici e chiare, in tempi veloci, alla presenza di personale professionalmente competente, che sa farsi capire e che si spiega bene. Tutto questo in un solo punto di accesso senza intermediari e senza dover richiedere informazioni da un ufficio all'altro.


 **I servizi ai quali i cittadini possono attualmente accedere sono:**

- *Protocollo, consultazione e distribuzione documenti di gare e di concorso;*
- *Richieste di accesso e consultazioni di atti;*
- *Certificati ed estratti anagrafici e di stato civile; carte d'identità, passaporti e tesserini per minori;*
- *Richieste di pubblicazioni di matrimonio;*
- *Autentiche di firme e di copie, legalizzazioni di fotografie;*
- *Richieste di residenza e di cambio di indirizzo con aggiornamento patente e libretto automezzi;*
- *Raccolta denunce di nascita e di morte;*
- *Autorizzazioni al trasposto di cadavere, al seppellimento, alla cremazione;*
- *Richieste per esumazioni, traslazione salme o resti, estumulazioni, tumulazioni, rinnovo concessioni cimiteriali;*
- *Duplicati tessere elettorali;*
- *Raccolta firme per referendum e per le proposte di legge di iniziativa popolare;*
- *Attribuzione di numeri civici a seguito di richiesta;*
- *Informazioni generali su I.C.I. (aliquote, detrazioni, ecc.), T.I.A. consegna modulistica e assistenza nella compilazione;*
- *Iscrizione ai servizi scolastici di trasporto scolastico, pre e post scuola, refezione scolastica e centro diurno estivo;*
- *Assistenza nella compilazione on line della dote scuola;*
- *Assistenza nella compilazione on line delle agevolazioni sulle tariffe elettriche (SGATE);*
- *Gestione dell'agenda condivisa con prenotazione di appuntamenti per gli uffici e i servizi;*
- *Pagamenti diversi tramite POS;*
- *Call center con servizio di assistenza telefonica a richiesta.*


E poi.....un ampio orario di apertura al pubblico, flessibile perché modificabile dopo il periodo di monitoraggio per renderlo corrispondente ai bisogni del cittadino.

SpazioCittà sarà...lo "sportello che non vedi", realizzabile attraverso l'implementazione del portale interattivo tra il comune e il cittadino-utente, il professionista, gli enti e le aziende dove le informazioni sono a portata di mano e i servizi accessibili in modalità on line. L'obiettivo è quello di assicurare una completa accessibilità alle informazioni e permettere la fruizione dei servizi che via via saranno sviluppati senza recarsi in comune ma direttamente a casa propria o in ufficio e senza vincoli di orario. Tutto questo non è fantasia ma sarà facilmente realizzabile attraverso l'impiego della Carta Regionale dei Servizi (CRS), richiedendo il codice PIN direttamente agli sportelli di **SpazioCittà** o agli uffici dell'ASL e acquistando l'apposito lettore da collegare al proprio PC.

In alternativa alla CRS, direttamente dal portale di **SpazioCittà**, sarà possibile, registrandosi, richiedere il nome utente e la password, per accedere ai servizi disponibili all'interno di **SpazioCittà virtuale**:

 **Accedendo al portale sarà possibile:**

- *Consultare i propri dati anagrafici;*
- *Richiedere alcuni certificati (nascita, residenza, stato di famiglia);*
- *Effettuare il cambio di residenza e di indirizzo;*
- *Iscrivere il proprio bambino ai servizi scolastici (Centro Diurno Estivo e Pre Post Scuola);*
- *Presentare richieste di accesso agli atti e domande generiche;*
- *Effettuare pagamenti con carta di credito;*

 **Altri servizi saranno attivati attraverso il portale nel corso dei prossimi mesi, fra questi ne citiamo alcuni:**

- *Presentare reclami e segnalazioni;*
- *Consultare la propria situazione tributaria;*
- *Consultare lo stato di avanzamento della propria pratica.*

E molto altro ancora...

SpazioCittà

