



Comune di Lecco

SERVIZI AI CITTADINI

EFFICIENTAMENTO PA E MIGLIORAMENTO RAPPORTO CON IL CITTADINO

SERVIZI ONLINE

Nel 2021, 19 nuovi servizi online

A breve in arrivo nuovi servizi online...



- ❖ Richiesta uso temporaneo sale civiche
- ❖ Richiesta installazione targhe
- ❖ Comunicazione artisti di strada
- ❖ Comunicazione rinuncia orti
- ❖ Domanda per assegnazione area orticoltura
- ❖ Domanda di partecipazione concorso e selezione
- ❖ Domanda di contributi bando ripartenza
- ❖ Richiesta installazione tende e parasole
- ❖ Richiesta concessione temporanea occupazione suolo pubblico
- ❖ Richiesta concessione occasionale
- ❖ Dichiarazione corretta apposizione segnaletica
- ❖ Richiesta occupazione suolo pubblico gazebo e/o banchetti
- ❖ Richiesta di rilascio rapporto-relazione incidente stradale
- ❖ Domanda di iscrizione o cancellazione albo presidenti di seggio
- ❖ Domanda di iscrizione o cancellazione all'albo dei giudici popolari
- ❖ Domanda di iscrizione o cancellazione all'albo degli scrutatori di seggio elettorale
- ❖ Comunicazione messa in esercizio ascensore-montacarichi
- ❖ Domanda di contributi bando ristori covid
- ❖ Domanda di iscrizione al Centro Ricreativo Diurno Estivo



PORTALE DELLE ISTANZE ONLINE



Con lo sportello telematico polifunzionale puoi presentare online tutte le pratiche a qualunque ora del giorno, senza recarti personalmente presso il Comune.

<https://lecco.comune-online.it/web/home>

ANPR

Lecco tra i Comuni capofila della sperimentazione:

- ❖ Maggio 2021
- ❖ Gennaio 2022

Anagrafico:

- ❖ di nascita
- ❖ di matrimonio
- ❖ di Cittadinanza
- ❖ di Esistenza in vita
- ❖ di Residenza
- ❖ di Residenza AIRE
- ❖ di Stato civile
- ❖ di Stato di famiglia
- ❖ di Stato di famiglia e di stato civile
- ❖ di Residenza in convivenza
- ❖ di Stato di famiglia AIRE
- ❖ di Stato di famiglia con rapporti di parentela
- ❖ di Stato Libero
- ❖ di Unione Civile
- ❖ di Contratto di Convivenza



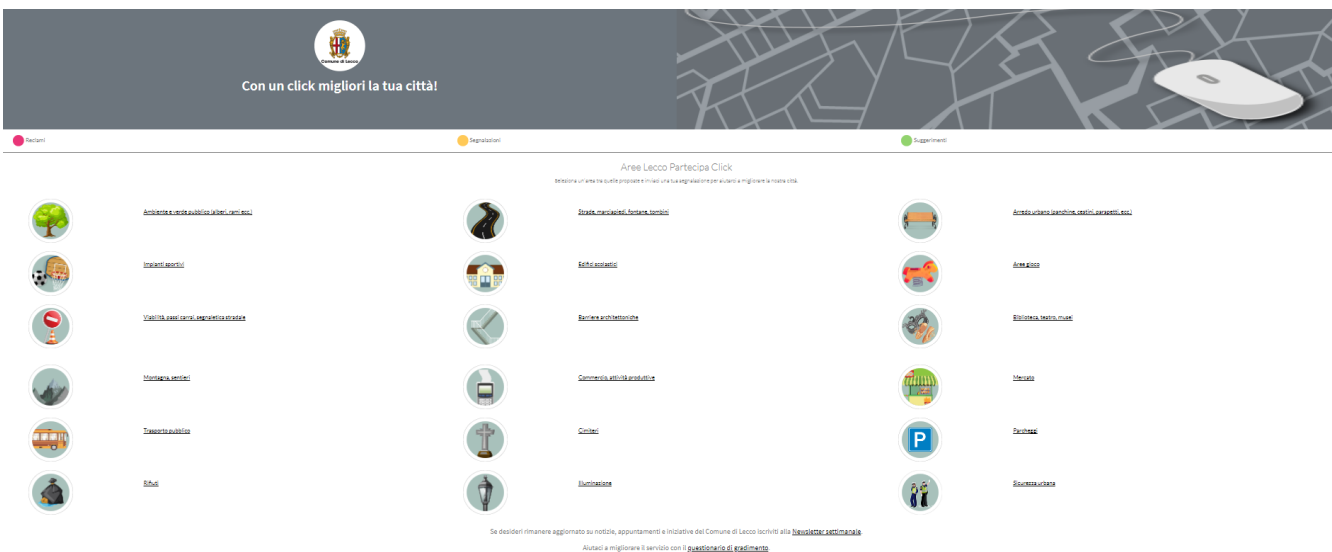
Cambio di residenza (Lecco tra i primi 30 Comuni in Italia)



LECCO PARTECIPA CLICK

Principali modifiche apportate al programma:

- ❖ nuova suddivisione delle aree tematiche delle segnalazioni (tipo di problema), anche per favorire la presa in carico da parte dell'ufficio comunale competente
- ❖ migliore compatibilità d'uso con i dispositivi mobili (cellulari, tablet)
- ❖ restyling dell'interfaccia grafica, più attuale e intuitiva rispetto alla versione del 2013
- ❖ ricerca delle segnalazioni per anno
- ❖ possibilità di agganciare la posizione geografica allo stradario comunale e quindi al rione cittadino in cui si rileva il problema segnalato
- ❖ miglioramento delle funzioni di protezione dati personali





SITO INTERNET



Comune di Lecco

Comune di Lecco



- Home
- Amministrazione
- Aree Tematiche
- Lecco da Vivere
- Eventi
- Servizi online
- Covid-19
- Contatti

Servizi

CARTA D'IDENTITÀ	TRIBUTI	MULTE ONLINE	SEGNALAZIONI E MANUTENZIONI	CONSULENZE GRATUITE
SERVIZI SCOLASTICI	RIFIUTI	Documenti anagrafici	Pratiche edilizie	TUTTI I SERVIZI ONLINE

In fase di revisione per semplificare l'accesso diretto ai servizi online.

CONSULENZE GRATUITE

Le consulenze vengono svolte sia in **presenza** che **da remoto**.



❖ Consulenze notarili

per una prima informazione e orientamento sulle pratiche notarili (vendita/acquisto immobili, pratiche di successioni, etc): il servizio è offerto in Comune dai notai del Collegio dei Distretti Riuniti di Como e Lecco.

❖ Consulenze in materia condominiale

gestite dai professionisti dell'ANACI della provincia di Lecco, per questioni riguardanti la gestione di spese condominiali, oppure il contratto di locazione e altro ancora.

❖ Sportello informativo Amianto

gestito dall'Associazione Gruppo Aiuto Mesotelioma di Lecco per questioni amministrative e di prevenzione della salute legate alla presenza di amianto, eternit ecc.

❖ Punto informativo sulla mediazione familiare

gestito dall'associazione Epeira rivolto a coloro che si trovano in una situazione di conflitto, di coppia, in famiglia ecc., e intendono trovare una modo pacifico di affrontare e risolvere le controversie.

❖ Sportello per la prevenzione del sovraindebitamento

gestito da Federconsumatori e Movimento Consumatori di Lecco.

❖ Sportello informativo gratuito sulle Disposizioni anticipate di trattamento

al Poliambulatorio - piano 0 - stanza 24 - dell'Ospedale Manzoni di Lecco (via dell'Eremo, 9/11), a cura dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lecco e dell'Ordine provinciale dei Medici di Lecco, in collaborazione con il Comune di Lecco.

❖ Sportello di urgenza psicologica

servizio gratuito di supporto psicologico, in collaborazione con l'Ordine degli Psicologi della Lombardia, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) di Lecco e la Cooperativa sociale CREA onlus di Milano per coloro che vivono un momento di difficoltà e sentono il bisogno di confrontarsi con un professionista.

❖ Sportello energia sostenibile

per informazioni e consulenza in materia di risparmio energetico, efficienza energetica e uso delle fonti innovative, iniziative e bandi comunali, regionali e nazionali, agevolazioni e incentivi per l'efficientamento energetico e la mobilità sostenibile, ecc.

LETTERE AI CITTADINI



❖ **Rinnovo carta d'identità**

- ✓ Remind 4 mesi prima della scadenza
- ✓ Indicazioni per la prenotazione dell'appuntamento e dei tempi d'attesa
- ✓ Informativa su donazione organi
- ✓ Informativa sulla spedizione del nuovo documento presso il proprio domicilio

❖ **Nuovi nati**

Con informativa dei servizi del Comune dedicati alla Prima Infanzia e ai primi mille giorni

- ✓ Asili nido e centri per l'infanzia
- ✓ Centro per le famiglie
- ✓ Progetto nientepopodimeno e sacco azzurro
- ✓ Ti porto lo
- ✓ Biblioteca
- ✓ Aree gioco
- ✓ Sportello Urgenza psicologica



Front Office

Da ottobre 2021 istituito un
«**Front Office**» con i seguenti servizi:

❖ **ANAGRAFE**

- ❖ Consegna CIE
- ❖ Informazioni

❖ **TRIBUTI**

- ❖ Tari
- ❖ IMU

❖ **PARTECIPAZIONE**

- ❖ Pin-Crs
- ❖ Spid
- ❖ Informazioni – segnalazioni
- ❖ Consulenze gratuite



Front Office

❖ ANAGRAFE

- ❖ **50** persone al gg (80% per consegna CIE)

❖ TRIBUTI

- ❖ **10** persone al gg (nei periodi di bollettazione IMU-TARI media di 50 al gg)

❖ PARTECIPAZIONE

- ❖ URP fisico = **10** persone al gg
- ❖ URP online + Urban Click + richieste social = **30** persone al gg

Gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì (dalle 9 alle 12.30). La novità è apprezzata dagli utenti e l'accesso ai servizi sarà misurato attraverso apposito **questionario di valutazione**. Migliorie (es. allestimento spazi attesa) sono oggetto di analisi.



Verso un URP strutturato

A fronte dei limitati spazi disponibili, si è riusciti a ottenere i seguenti risultati:

- **eliminazione delle code** alla portineria e insistenti davanti al passo carraio;
- **accentramento in un unico punto** dei servizi più richiesti;
- **riuniti nel cortile comunale** gli sportelli aperti al pubblico (carte d'identità e autentiche, cimiteriali, protocollo, sportello affitto, sportello edilizia residenziale pubblica, segnalazioni lavori pubblici e viabilità).

Con la nuova sede comunale, si procederà ad accentrare in un unico luogo tutti i servizi per un URP strutturato: l'obiettivo è quello di uno «**Sportello del Cittadino**» che permetta al cittadino di risolvere tutte le sue esigenze in un unico spazio (*oggi diversi servizi aperti al cittadino sussistono in altre sedi comunali*).



Comune di Lecco

Grazie

ALESSANDRA DURANTE – Assessore alla Comunicazione del Comune di Lecco

ROBERTO PIETROBELLI – Assessore ai Servizi istituzionali generali del Comune di Lecco