



Sportello per il cittadino

L'Aquila, 12 ottobre 2009

Carta dei servizi

Le istituzioni collaborano per fornire informazioni certe

Dopo il terremoto del 6 aprile in Abruzzo, con il moltiplicarsi dei soggetti e delle misure per la gestione dell'emergenza e il ritorno alla normalità, i cittadini hanno sempre più necessità di punti di riferimento univoci e informazioni certe.

*L'insieme delle informazioni varia con il passare del tempo e con la fase di gestione dell'emergenza in atto. Per questo il Dipartimento della Protezione Civile ha promosso una rete con gli enti locali e i servizi attivi sul territorio per creare una "banca dati di conoscenze". **Due gli scopi: creare e diffondere informazioni certe e facilitare il ritorno da parte degli enti locali alla gestione dei rispettivi servizi di informazione al cittadino.** E' nato così lo "sportello per il cittadino", un Ufficio Relazioni con il Pubblico dove il Dipartimento della Protezione Civile e il Dipartimento della Funzione pubblica lavorano fianco a fianco con Regione, la Provincia, il Comune dell'Aquila e con gli altri Comuni coinvolti nell'emergenza "Abruzzo".*

Dove

Il nuovo servizio si trova nella ex-palestra della scuola della Guardia di Finanza di Coppito, sede della Direzione di Comando e Controllo, del Servizio nazionale della protezione civile.

Quando

Dal Lunedì al Venerdì, ore 10.00 - 16.00

Oltre al servizio di orientamento e informazione sugli argomenti di seguito elencati, nei nuovi locali saranno presto a disposizione del pubblico un'isola informatica di autoconsultazione per la navigazione in internet e sono già disponibili due sportelli gestiti direttamente dal progetto C.A.S.E.

Chi

Il personale del nuovo ufficio proviene da diversi ambienti lavorativi (Linea Amica Abruzzo del Formez, che è un'agenzia del Dipartimento della Funzione Pubblica; Regione Abruzzo; Provincia dell'Aquila; Comune dell'Aquila; Dipartimento della Protezione Civile Nazionale e via via tutte le istituzioni di interesse dei cittadini. Al servizio di informazione collaborano anche movimenti di partecipazione civica come Cittadinanzattiva.

I Servizi offerti

- **Informazioni su: norme e procedure per riparazioni e ricostruzioni di immobili; sistemazioni temporanee; buoni sconto sui libri scolastici, Moduli ad Uso Scolastico Provvisori, servizio scuolabus; alloggi temporanei nei moduli abitativi provvisori; contributo di autonoma sistemazione; contributi per le attività produttive.**
- **Risposta in presenza:** ci rivolge all'operatore, che consultando una base di dati comune tra le amministrazioni coinvolte fornisce al cittadino la risposta al suo quesito. La risposta "verbale" è accompagnata da una copia stampata della risposta stessa.
- **Presenza in carico delle richieste più specifiche:** se l'operatore non è in grado di fornire una risposta immediata, si fa carico di ricontattare successivamente il cittadino per telefono o email.
- **Monitoraggio della pratica** inviata ad altri uffici e comunicazione dell'esito al cittadino. Entro 3 giorni dalla richiesta o dalla presentazione di documenti agli uffici, l'operatore ricontatta il cittadino via telefono per comunicargli la risposta o informarlo sull'andamento della pratica.

Prossimi servizi

Dopo alcune settimane di rodaggio, il nuovo servizio potrà fornire risposte e assistenza anche tramite numero verde dedicato, sms, email.

Standard

- **Una risposta uguale per tutti:** gli operatori danno la stessa risposta a domande simili perché le fonti di informazione sono condivise e affidabili. Se non hanno la risposta, passano il quesito agli uffici e richiamano il cittadino per informarlo sul risultato o sull'andamento della pratica.
- **Le informazioni lasciano traccia:** procedure e strumenti informatici impongono ad ogni operatore di "firmare" i rispettivi interventi sulle informazioni, e le richieste di informazione sono tracciate nei passaggi attraverso i vari uffici. Viaggia la pratica, non il cittadino.