

Il Comune di Ferrara ascolta, risponde, orienta

Da diversi anni l'Amministrazione Comunale ha deciso di promuovere e attuare una serie di politiche volte a rafforzare le relazioni con i cittadini (informazione, ascolto, coinvolgimento, orientamento).

L'U.R.P. Informacittà, istituito nel febbraio del '90, svolge il proprio compito istituzionale gestendo servizi e strumenti di relazione, informazione e comunicazione per i cittadini. Esso rappresenta un importante luogo d'incontro e di ascolto, dove è possibile rivolgersi per reperire informazioni sui servizi e sulle attività del Comune e di altri Enti/Aziende esterne. L'Ufficio, inoltre, gestisce le segnalazioni presentate dai cittadini e distribuisce modulistica e materiale informativo.

All'interno dell'URP Informacittà sono presenti quattro sportelli tematici.

Il Punto HERA: istituito con l'obiettivo di facilitare i cittadini che vogliono effettuare alcune tra le operazioni più frequentemente richieste a sportelli e call center **HERA**¹, il Comune di Ferrara ed HERA Ferrara hanno istituito, attraverso la predisposizione di un'apposita convenzione, il Punto HERA. Per la sua agevole collocazione e per il carattere "multiservizio", esso rappresenta una novità assoluta per la nostra città. Oltre a richiedere informazioni e pratiche relative ai servizi acqua, gas, TIA (Tariffa d'Igiene Ambientale), nel Punto HERA è possibile effettuare le seguenti operazioni: subentro, comunicazione della lettura del contatore, variazione dell'indirizzo al quale recapitare le bollette, disdetta del contratto, modifica dei propri dati anagrafici, comunicazione dell'avvenuto pagamento, richiesta di una copia della bolletta o copia di un preventivo, verifica della lettura del contatore, richiesta di addebito della bolletta sul conto corrente, rateizzazione dell'importo delle bollette, presentazione di un reclamo, segnalazione di fughe di acqua. Lo sportello viene direttamente gestito dagli operatori dell'URP Informacittà, previo un adeguato periodo di formazione gestione direttamente dall'Azienda.

Lo Sportello Informastranieri: nato da una collaborazione tra diversi servizi dell'Ente, il Centro Servizi Integrato per l'Immigrazione², offre gratuitamente al cittadino straniero un qualificato servizio di supporto, che consente di istruire correttamente le istanze (rilasci/rinnovi titoli di soggiorno, ricongiungimenti familiari, cittadinanza, inviti per turismo, assegnazione alloggi), evitando tutti i possibili errori derivanti da una compilazione autonoma delle stesse da parte del cittadino. La finalità principale è quella di favorire l'effettiva integrazione degli immigrati extracomunitari mediante azioni volte a

- promuovere azioni di prima accoglienza,
- dare informazioni per facilitare il processo di integrazione,
- indirizzare presso i servizi di competenza,
- analizzare e monitorare i diversi bisogni per progettare eventuali interventi mirati.

Attualmente si sta verificando la fattibilità di ampliare i servizi fruibili presso lo Sportello. Queste ipotesi vedono il coinvolgimento della **Questura e dell'Azienda USL**.

Lo Sportello t'informo: servizio d'informazione e orientamento offerto ai cittadini dal Comune di Ferrara e dall'**Azienda U.S.L.** L'idea è stata quella di creare punti unitari di accesso ai servizi socio-sanitari per anziani, disabili e immigrati, distribuiti capillarmente su tutto il territorio e collocati presso strutture già riconosciute da tutti come punti di riferimento. È aperto al pubblico dal lunedì al giovedì 10:00-12:30 e 15:00-17:00; venerdì 10:00-12:30.

Lo Sportello del Sindaco: punto di ascolto e di contatto tra il Sindaco e i cittadini. Esso svolge attività di: accoglienza e ascolto, individuazione e attivazione dei percorsi più idonei a risolvere il problema, trasmissione al Sindaco per le valutazioni del caso, monitoraggio delle esigenze espresse.

¹ HERA è la multiutility che gestisce i servizi ambientali, idrici, di erogazione del gas e di energia elettrica.

² Servizio che funge da raccordo provinciale per coordinare, supportare e mettere in rete le istituzioni che operano nel campo dell'immigrazione.

L'URP Informacittà, recentemente è stato trasferito in una nuova sede strutturata sul modello degli open space; questa scelta è stata determinata dalla volontà di comunicare un'immagine di trasparenza, accessibilità, modernità: dunque angoli aperti, con pareti esclusivamente di vetro e spazio delimitato da mobili bassi; le postazioni sono state strutturate in modo tale da consentire agli utenti di avere un rapporto face to face con l'operatore. Un ambiente curato e confortevole, in grado di comunicare un'idea di efficienza, ordine, tecnologia, ma soprattutto comodità e calore. Design moderno ma non ipertecnologico, con colori gradevoli e funzionali.