

11 Aprile 2024

Presentata la guida con le informazioni utili, i servizi, le modalità di accesso, gli orari e i contatti di riferimento per i sette servizi che compongono la rete

## "Rete degli Sportelli": un nuovo strumento per facilitare l'accesso ai servizi pubblici



di Redazione | ● 4 MIN

"**Rete degli Sportelli**" del Comune di Ferrara al centro della presentazione che si è tenuta mercoledì 10 aprile nella Sala degli Arazzi della residenza municipale. Uno strumento che potenzia ulteriormente la strategia di facilitazione nell'accesso ai servizi pubblici che rientrano nella "Rete degli Sportelli" realizzata dall'Assessorato alle Politiche Sociali, Sanitarie, Abitative, Servizi Demografici e Stato Civile del Comune di Ferrara. La nuova iniziativa in questione prende forma con la realizzazione della brochure della "Rete degli Sportelli", azione che intende avvicinare ancor di più la Pubblica Amministrazione alla cittadinanza.

La pubblicazione, una vera e propria guida di ogni sportello, verrà distribuita dall'Associazione Nazionale Carabinieri, per effetto di una convenzione stipulata con il Comune di Ferrara: all'interno degli uffici comunali (Urp, Delegazioni e Sportelli stessi), Uffici Postali, Asp, Acer, Infermieri di Comunità, Medici di Medicina Generale, Pediatri, Centri Ancescao e Sportello Portierato Sociale Barco.

"La scelta di realizzare questa guida – ha sottolineato l'**assessore alle Politiche socio-sanitarie, abitative, servizi demografici e stato civile Cristina Coletti** – è coerente con la volontà di dare sempre più risposte ai cittadini. Da maggio 2021, ovvero da quando la "Rete degli Sportelli" ha iniziato a configurarsi grazie all'apertura dello Sportello Sociale Unico Integrato in corso Giovecca, 203 sono state gestite dai vari uffici 35mila richieste. Sono state fornite risposte trasversali e competenti in ambito sociale, sanitario, su temi delicati come la disabilità, l'assistenza ai cittadini nella compilazione delle domande per l'ottenimento di una casa popolare e nel mantenimento dei requisiti degli alloggi stessi. Tutto ciò grazie a Sportelli che per scelta sono stati messi nella condizione di dialogare fra loro, che oggi vogliamo rafforzare anche dal punto di vista comunicativo, per farli conoscere ancora di più e fare in modo che sempre più cittadini si rivolgano al Comune per le necessità della vita di tutti i giorni. Questa azione è di massima vicinanza alla popolazione, in quanto creare punti di riferimento sicuri e qualificati è il primo presupposto per una comunità unita".

Sulle brochure sono riportate le informazioni utili, i servizi, le modalità di accesso, gli orari e i contatti di riferimento per i 7 Sportelli che compongono la rete, che sono:

- 1 Sportello Sociale Unico Integrato,
- 2 Sportello Sociale Casa,
- 3 Sportello Non Autosufficienza – Caad,
- 4 Sportello Caregiver (tutti presso la Cittadella San Rocco di corso Giovecca, 203);
- 5 Sportello Centrale Anagrafe (via Fausto Beretta, 1),
- 6 Sportello Giustizia Riparativa (via delle Chiodare, 1),
- 7 Sportello Vittime di Reato (via Piangipiana 13/a).

Sul retro della guida è stampato un codice QR che potrà fornire, a chi lo inquadra, novità in merito ai servizi. Il codice rimanda infatti ad una pagina creata appositamente sul sito istituzionale del Comune di Ferrara.

Negli uffici che formano la "Rete degli Sportelli" saranno posizionati anche totem dedicati, con i loghi realizzati per identificare immediatamente il servizio in questione.

Dal 21 maggio 2021 al 31 marzo 2024, il personale che opera all'interno della Rete ha potuto dare supporto a 35mila istanze.

### I DATI SUGLI ACCESSI

#### SPORTELLO SOCIALE UNICO INTEGRATO

Dal 21 maggio 2021 (data inaugurazione) al 31/12/2021: 2638 accessi;  
2022: 4035 accessi;  
2023: 3833 accessi;  
2024: 1003 accessi

#### SPORTELLO SOCIALE CASA

Lo Sportello Sociale Casa si è insediato in San Rocco a partire da agosto 2021.

2022 – Dato annuale complessivo: 6223 (telefono, cellulare e appuntamenti)

- n. telefonate sul fisso 4701
- n. cellulare 840
- n. appuntamenti 682

2023 Dato annuale complessivo: 4356 (telefono, cellulare e appuntamenti)

- n. telefonate sul fisso 2838
- n. cellulare 834
- n. appuntamenti 684

2024 – Dato complessivo dal 01/01/2024 a oggi:

- n. telefonate: 600
- n. appuntamenti: 200

Numero domande presenti nella vigente 34° Graduatoria ERP: 913

Numero domande attualmente pervenute per la 35° Graduatoria ERP: 139

#### SPORTELLO SOCIALE NON AUTOSUFFICIENZA

Aperto da gennaio 2023.

Anno 2023: 2500 accessi

– n.1500 richieste pervenute; 1000 prestazioni usufruite.

Anno 2024: 727 accessi

– n. 433 richieste; 294 prestazioni usufruite.

#### SPORTELLO CAREGIVER

Anno 2021: 165 accessi per 71 interventi del fisioterapista e 94 colloqui di supporto psicologico;

Anno 2022: 410 accessi; 186 interventi del fisioterapista; 224 colloqui di supporto psicologico;

Anno 2023: 437 accessi; 203 interventi del fisioterapista; 234 colloqui di supporto psicologico;

Anno 2024 (primo trimestre); 36 accessi; 22 interventi del fisioterapista; 14 colloqui di supporto psicologico;

#### CENTRO GIUSTIZIA RIPARATIVA

Attivo da agosto 2023 ha visto 200 ore di apertura alla cittadinanza. In queste ore gli operatori hanno ricevuto 2 casi.

#### SPORTELLO CENTRALE ANAGRAFE

Rivisitazione gennaio 2024

Da gennaio 2024 il servizio è stato potenziato attraverso il raddoppio delle postazioni ministeriali in cui si può ottenere la Carta di Identità Elettronica (CIE) – passate da 3 a 6 – e l'istituzione di un Punto Unico Certificazione con un operatore dedicato che fa da raccordo fra l'utente e l'ufficio di stato Civile, in modo da snellire i tempi per ottenere le certificazioni.

Nel primo trimestre del 2024 sono state rilasciate 5.270 CIE (le 4500 dello stesso periodo del 2023).

Quasi 8.500 i certificati rilasciati sempre nel primo trimestre dell'anno in corso.

#### SPORTELLO VITTIME DI REATO

Inaugurato ad aprile 2024

#### TOTALE RISORSE UMANE IMPEGNATE: N. 35

Ogni anno, per la funzionalità di tutti questi servizi l'Amministrazione comunale investe risorse per quasi 500mila euro.