



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZAATTIVA.IT

Lo Sportello OPEN è un servizio di orientamento, informazione sulle agevolazioni e di tutela per i cittadini che hanno subito disservizi negli ambiti della sanità, dei servizi pubblici.

SARÀ APERTO giovedì 31 GENNAIO, giovedì 28 FEBBRAIO, giovedì 28 MARZO, martedì 9 APRILE, giovedì 30 MAGGIO dalle 17,00 alle 19,00 nel plesso di VIA DALMAZIA (negli altri giovedì sarà attivo presso la scuola Meda Ferrarin)

Saranno presenti 2 operatori, ognuno con competenze distinte per ambito, che avranno un approccio ed un linguaggio semplice da "non addetti ai lavori", soprattutto, in considerazione del probabile bacino di utenza/fruitori dello sportello (immigrati, eventuali situazioni sociali di povertà).

A titolo esemplificativo, **gli ambiti di assistenza dello Sportello sono i seguenti:**

- Operatore di Sportello sanità.** Verranno date informazioni e aiuto per tutelarsi, ad esempio, da liste d'attesa, ticket eccessivi, sospetti errori medici:
 - Accesso ai servizi e condizioni strutture
 - Ticket ed esenzioni
 - Costi
 - Tagli ai servizi
 - Accesso documentazione
 - Sprechi in sanità
 - prevenzione
 - Assistenza domiciliare
 - Disabilità
 - Errore medico
 - Liste di attesa
 - Invalidità
 - Medicina di base
 - Prenotazione visite
 - Farmaci
- Operatore di Sportello servizi di pubblica utilità.** E' un servizio di informazione, consulenza e assistenza ai cittadini per area consumatori. Per tutti gli ambiti (sottodescritti) verranno indicati i diritti, le agevolazioni e gli strumenti di tutela.
 - servizi bancari e finanziari. Mutuo, finanziamenti, conto corrente, carte di debito/credito;
 - energia (servizio elettrico, gas);
 - servizi pubblici locali (acqua e rifiuti);
 - telecomunicazioni (telefonia fissa, mobile internet, televisione);
 - servizi postali;
 - trasporti. (trasporto aereo, ferroviario, marittimo e locale);
 - acquisto beni e prodotti;
 - Assicurazioni;
 - Pubblica amministrazione. Multe, scuola, immigrazione, amministrazione centrale e locale, fisco etc.

Il cittadino (genitori/docenti) potrà avere dall'operatore di sportello

- informazioni certe e puntuali sull'esistenza di agevolazioni, sui propri diritti e sulle modalità di tutela (*servizio d'informazione*);
- Ricevere aiuto per un caso specifico, per la messa a punto di una determinata procedura (*servizio di consulenza*);



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

- Provocare l'intervento di Cittadinanzattiva (quando si tratta di casi che coinvolgono la collettività) attivando campagne a tema e di sensibilizzazione (servizio d'intervento).

Non potrà avere l'assistenza di un patronato e cioè non può delegare al servizio tutte le pratiche e le procedure che lo riguardano: ad esempio scrittura di raccomandate, reclami, compilazione della dichiarazione dei redditi, ecc.

Non tutte le segnalazioni sono uguali. Ci sono quelle semplici alle quali l'operatore saprà dare una risposta immediata (ad esempio una richiesta d'informazioni) e quelle complesse che richiedono un approfondimento maggiore.

Occorre interpretare di volta in volta il problema e capire quale sia il modo migliore di affrontarlo. Pertanto, verrà analizzato:

- la descrizione dei fatti fornita dal cittadino
- Integrata la descrizione del cittadino con la documentazione fornita;
- Seguito un filo-logico nella ricostruzione dei fatti, ad esempio mettiamo in ordine i reclami attivati dall'utente e le risposte fornite dall'azienda, ente, Asl, commissione medica, ecc..
- Individuato il diritto da tutelare e la forma di tutela da mettere in atto
- Indicato il percorso che si è seguito per la risposta (ad esempio consulenza legale, medica, ecc..)
- Verrà fornita una risposta chiara e precisa. La finalità è di far attivare direttamente il cittadino, fornendogli tutti i mezzi necessari (ad esempio indirizzi utili, moduli prestampati per reclami, istanze di rimborsi, ecc..).
- L'operatore si attiverà direttamente quando il cittadino è un soggetto particolarmente debole (anziani, migranti, ecc..) oppure se necessita un intervento diretto di Cittadinanzattiva, di tipo risolutivo.

Per le risposte complesse sarà attivato il back office. Le richieste complesse richiedono l'attivazione del back office. Questa è la fase più *delicata* della consulenza perché richiede l'attivazione di più esperti (ad es. medico legale, avvocato, specialista, ecc.) presenti nel back office locale e nel backoffice nazionale.