

RACCOMANDAZIONI SPORTELLO ISTANZE ON LINE CITTADINO.

Il primo aspetto importante è la compilazione corretta dei campi dell'istanza, facendo attenzione alle note inserite nella compilazione.

La procedura è compatibile con qualsiasi browser, ma nel caso in cui non si riesca a compilare l'istanza con un browser si consiglia di provare con un altro.

I browser più conosciuti sono: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox e Opera.

L'aspetto forse più importante è l'inserimento degli allegati che devono essere obbligatoriamente in formato **Pdf**, infatti non vengono accettati altri formati. Pertanto, prima di caricare i file, si raccomanda di accertare che tutti i file siano in formato PDF, con estensione .pdf.

Il fatto che la procedura possa funzionare anche con un tablet e persino con un cellulare, comporta che gli allegati **devono essere acquisiti tutti contemporaneamente**, selezionandoli nella finestra che verrà aperta o in alternativa, una volta preparati dall'utente, si possono trascinare nel riquadro allegati. **Pertanto, si richiama l'attenzione sul fatto che i file non devono essere caricati singolarmente, ma devono essere caricati tutti contemporaneamente.**

Ciascun file da caricare deve avere una dimensione non superiore a 4 MB. **Pertanto, nel caso si segnalazione di errore in sede di invio dell'istanza controllare la dimensione di ciascun file caricato.**

I nomi dei file devono contenere solo lettere, numeri, trattini bassi e spazi. **I caratteri speciali (accenti, punteggiatura, parentesi, etc.) non sono accettati.**

In riferimento alle dichiarazioni dell'istanza, per quanto **riguarda la dichiarazione relativa al reddito di cittadinanza** deve essere obbligatoriamente scelta una delle due opzioni.

Se capita che la procedura viene conclusa correttamente con la richiesta di sondaggio, si è sicuri che è andato tutto a buon fine.

A conclusione del caricamento dell'istanza la procedura elabora un messaggio con indicazione del codice identificativo dell'istanza che sarà successivamente utilizzato dall'amministrazione in sede di pubblicazione della graduatoria. Pertanto, si invitano i beneficiari ad annotare il codice identificativo per la consultazione delle graduatorie pubblicate dall'amministrazione.

Nel caso in cui non vi arriva la mail di conferma ovvero nel caso in cui la procedura non elabori il messaggio finale con indicazione del codice identificativo dell'istanza, controllate in prima battuta lo spam. In ogni caso, prima di rifare una nuova istanza si raccomanda di contattare l'ufficio competente, **inviando una e-mail di cui si riporta di seguito l'indirizzo.**

Nel caso in cui, nonostante le riportate raccomandazioni, l'utente continuasse a incontrare delle difficoltà nella compilazione dell'istanza on line, si chiede di inviare una e-mail al seguente indirizzo: servizi-sociali@comune.monerrato.ca.it

Nella stessa e-mail si richiede l'indicazione dei seguenti dati:

- Breve descrizione delle difficoltà incontrate nella compilazione e invio dell'istanza;
- Nome/Cognome utente
- Numero di telefono/cellulare per essere ricontattati dal servizio comunale competente
- Riportare il "messaggio di errore" o allegare screenshot del messaggio di errore
- Allegare possibilmente i file che si intende caricare

Sulla base della e-mail trasmessa, un operatore del servizio comunale competente provvederà a contattarvi per la soluzione del problema.

In qualunque caso si raccomanda, al fine di consentire all'ufficio scrivente di poter intervenire a supporto dell'utente richiedente, di caricare l'istanza con qualche giorno di anticipo rispetto alla scadenza e inviare tempestivamente l'e-mail per la richiesta di supporto, dando atto che non si terrà conto delle e-mail inviate oltre tre giorni antecedenti la data di scadenza.

INFORMAZIONI

Ufficio Servizi Sociali

Le richieste di informazioni e chiarimenti dovranno essere inviate al seguente indirizzo mail:

servizi-sociali@comune.moncerrato.ca.it

Per eventuali informazioni relative al procedimento amministrativo si riportano i seguenti numeri telefonici:

Telefono: 070 5792 205

Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00

Martedì 16:00 – 17:00

SPORTELLO DEI CITTADINI

Le informazioni inerenti la presentazione delle istanze potranno essere richieste anche allo **SPORTELLO DEI CITTADINI**, presso la sede comunale di Piazza San Lorenzo n. 1, Monserrato, Piano Terra, **nei giorni di Martedì e Mercoledì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.**

Negli stessi orari, potranno essere richieste informazioni o fissare l'eventuale appuntamento ai seguenti recapiti telefonici:

- Tel. 0705792253, cell. 3501658405

L'eventuale appuntamento, potrà essere richiesto anche tramite e.mail al seguente indirizzo:

lo sportellodeicittadini@asceonlus.org