

## **FAQ – RISPOSTE ALLE VOSTRE DOMANDE RICORRENTI PER I BUONI SPESA COVID 19**

1. Cosa mi serve per fare la domanda di buoni on line?  
-Tenga a portata di mano i suoi dati personali, compreso il codice fiscale, i suoi recapiti ed una email. Inoltre dovrà allegare copia leggibile di un documento d'identità fronte/retro.
2. Non riesco ad entrare nell'area riservata nel sito web del Comune per fare la richiesta, cosa devo fare?  
-Può dipendere da molti fattori, anche dalla sua connessione internet e dal browser che sta utilizzando (Firefox e Google Chrome sono da preferire). Provi a cancellare, dal menù 'cronologia', i file temporanei ed i cookies. Controlli le credenziali ricevute con attenzione. Se ne ha ricevute più volte, poiché erroneamente le ha richieste più volte, utilizzi solo le PRIME ricevute. Se usa Spid si assicuri di aver selezionato correttamente il gestore che le ha rilasciato Spid (ad esempio poste italiane etc...) e di ricordare correttamente user e password.
3. Chi posso contattare se ho difficoltà nelle compilazioni delle domande?  
-Può contattare telefonicamente l'Ufficio Servizi Sociali allo Sportello di SEGRETARIATO SOCIALE 366/5651251 oppure 06913800 (tasto 2) nei seguenti giorni e orari: mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 oppure ci si potrà rivolgere al servizio PUA-SEGRETARIATO SOCIALE, 06/93276163 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30;
4. Cosa devo fare dopo che ho fatto richiesta delle credenziali?  
-Attendere la risposta degli uffici, che le giungerà in email. Se ha inoltrato la sua richiesta nelle giornate di sabato/domenica/festivi e nelle ore notturne, dovrà comunque attendere la riapertura degli uffici, poiché il rilascio non è automatico, ma necessità di un controllo e rilascio da parte del Servizio Sociale. Se l'email di risposta tarda ad arrivare, le consigliamo di controllare che l'email inserita sia corretta e sia stata trascritta correttamente.
5. Ho ricevuto le credenziali cosa devo fare ora?  
-Ritornare sul sito e questa volta aprire la schermata "istanze on-line" > avvio istanze online>inserire user e password ricevute> compilare le schermate con i DATI OBBLIGATORI, allegare i documenti OBBLIGATORI, procedere con "invio istanza".
6. Quali sono i passaggi che devo effettuare per portare a termine la mia domanda di buoni spesa?  
-Se in possesso di SPID>entrare sul sito Istituzionale del Comune di Ardea>Servizi online> accedere all'area "istanze online>avvio istanze online>scegliere dall'elenco il proprio fornitore di SPID dal punto di menu >Entra in SPID, procedere quindi alla compilazione dei dati OBBLIGATORI e ad allegare i documenti OBBLIGATORI  
-Se NON in possesso di SPID> entrare sul sito Istituzionale del Comune di Ardea>Servizi online>richiesta iscrizione servizi online>inserire dati Obbligatori per richiedere credenziali ed allegare il documento Fronte/Retro leggibile. Attendere la risposta via email dal Servizio Sociale Comunale. A questo punto tornare sul Sito Istituzionale, accedere all'area "istanze online>avvio istanze online> inserire user e

password ricevute> compilare le schermate con i DATI OBBLIGATORI, allegare i documenti OBBLIGATORI, procedere con “invio istanza”.

7. Quali documento devo allegare per fare la domanda di buoni spesa? E per ricevere le credenziali?  
-Per richiedere le credenziali è sufficiente allegare un documento d'identità fronte/retro leggibile. Per i buoni spesa sono richiesti invece, come indicato sul Bando dell'Ente> documento d'identità, autocertificazione precompilata su cui indicare tutti i dati obbligatori e per i cittadini non Europei copia di permesso di soggiorno in corso di validità.
8. Come faccio a capire che la mia domanda di buoni spesa è andata a buon fine?  
-Alla fine della compilazione della domanda, solo dopo aver allegato tutti documenti obbligatori ed aver compilato tutti i campi obbligatori, riceverà immediatamente un numero di protocollo. Ciò sta ad indicare che la domanda è arrivata sulla 'scrivania' virtuale del servizio. Ovviamente i buoni saranno assegnati a chi è in possesso di tutte le caratteristiche indicate nel bando, in base alle priorità individuate e fino ad esaurimento della somma in bilancio.
9. Una volta fatta la domanda dei buoni spesa cosa devo fare?  
-Conservare la ricevuta con numero di protocollo ed attendere risposte o comunicazioni da parte degli uffici
10. Quali sono i campi obbligatori da riempire per fare la domanda?  
-Tutti i campi contrassegnati con l'asterisco '\*' sono obbligatori.  
In alcuni casi potrà inserire anche il numero 0.
11. Se sono domiciliato nel Comune di Ardea posso fare la domanda dei buoni spesa?  
-No, il bando è riservato ai residenti, regolarmente registrati.
12. Quando devo compilare il campo minori?  
-Sempre. Se si hanno figli all'interno del nucleo familiari tra i 0 e i 17 anni andrà inserito il numero dei minori presenti, se non vi sono andrà inserito il numero 0.
13. Quando devo compilare il campo disabili?  
-Sempre, se all'interno del nucleo familiare vi sono minori o adulti in possesso di certificazioni L 104/92 o invalidità civile dovrà inserirne il numero, se non vi sono dovrà inserire il numero 0.
14. A chi devo far riferimento nel campo nucleo familiare?  
-Per nucleo familiare si intendono i componenti la famiglia regolarmente residenti nel Comune di Ardea e dunque inseriti in anagrafe e nel proprio stato di famiglia.