

URP multiente

## **L'URP RISPONDE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI**

Le faq sono aggiornate al 15/02/2021

In questa pagina vengono pubblicate le risposte alle domande più frequenti che riceve l'Urp dai cittadini.

### **Devo fare un cambio di indirizzo. Come posso fare?**

Puoi trovare tutte le informazioni utili nella [pagina informativa Richiesta di residenza e cambio di indirizzo a Prato](#).

---

### **Come posso richiedere certificati senza recarmi agli sportelli anagrafici?**

Puoi richiedere certificati anagrafici (es. stato di famiglia, certificato di residenza) nelle seguenti modalità:

online sul sito del Comune  
presso gli sportelli Jolly  
tabaccherie con il Servizio T-Serve

In questo modo puoi ottenere certificati alla data odierna.

Se invece ti occorre un certificato storico puoi rivolgerti all'[Anagrafe Centrale](#), previo appuntamento.

---

### **Mi è da poco scaduta la carta di identità, come devo fare per rinnovarla?**

Se la tua carta d'identità è scaduta dopo il 31 gennaio 2020 la sua validità è automaticamente prorogata al 30 aprile 2021. Se però devi andare all'estero resta valida la data di scadenza indicata sul documento.

In caso di furto, smarrimento o deterioramento della carta di identità, prendi appuntamento con una delle seguenti modalità:

online sul sito <https://servizi.comune.prato.it/node/1818>  
scrivendo a [prenotazionianagrafe@comune.prato.it](mailto:prenotazionianagrafe@comune.prato.it) (indicando recapito telefonico per poter essere contattato)

Per informazioni generali sulla carta di identità consulta [pagina informativa dedicata alla Carta d'identità](#).

---

### **Ho necessità di recarmi all'anagrafe, posso accedere senza appuntamento?**

Puoi accedere ai locali dell'Anagrafe centrale e delle sedi decentrate, solo su appuntamento e per svolgere quelle funzioni anagrafiche che richiedono la presenza fisica dell'interessato davanti all'addetto (es. per ottenere la carta di identità o effettuare un'autenticazione di firma o di copia).

Prenota online sul sito <https://servizi.comune.prato.it/node/1818>

Per tutte le altre esigenze puoi contattare l'ufficio Anagrafe scrivendo all'indirizzo [anagrafe@comune.prato.it](mailto:anagrafe@comune.prato.it).

---

### **Come posso chiedere l'agevolazione della tariffa idrica (bonus integrativo)?**

Per l'anno in corso non è ancora possibile presentare domanda per il bonus.

Tieniti aggiornato consultando la pagina: [https://www.comune.prato.it/it/temi/casa/servizio/bonus-integrativo-acqua/archivio6\\_0\\_356.html](https://www.comune.prato.it/it/temi/casa/servizio/bonus-integrativo-acqua/archivio6_0_356.html)

### **Come posso richiedere l'agevolazione Tari 2021?**

Per l'anno in corso non è ancora possibile presentare domanda di agevolazione per le utenze domestiche.

Tieniti aggiornato consultando la pagina: [https://www.comune.prato.it/it/temi/tasse/servizio/agevolazioni-tari/archivio6\\_0\\_90.html](https://www.comune.prato.it/it/temi/tasse/servizio/agevolazioni-tari/archivio6_0_90.html)

---

### **Ho un'attività economica, vista l'emergenza Covid come posso ottenere la riduzione Tari?**

Per l'anno in corso non è più possibile presentare richiesta di riduzione da parte degli operatori economici.

Termine per l'inoltro della documentazione utile: **29 gennaio 2021**

### **Come posso chiedere il contributo affitto?**

Il Comune di Prato ogni anno, solitamente nel periodo primaverile; pubblica un bando per assegnare contributi economici finalizzati al parziale rimborso dei canoni di locazione. Per l'anno 2021 non è ancora possibile presentare domanda di contributo.

Tieniti aggiornato consultando la pagina: . [https://www.comune.prato.it/it/temi/casa/servizio/contributo-affitto/archivio6\\_0\\_51.html](https://www.comune.prato.it/it/temi/casa/servizio/contributo-affitto/archivio6_0_51.html)

### **Come posso chiedere i bonus di acqua/luce/gas?**

Dal 1° gennaio 2021 per richiedere il bonus sarà sufficiente richiedere la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE.

Coloro che rientreranno in determinati parametri socio-economici beneficeranno in automatico del bonus e non dovranno fare alcuna richiesta.

L'unica eccezione al momento rimane per coloro che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza. Rimane inviata richiesta ai Caaf e la domanda deve essere rinnovata presso i Caaf convenzionati..

Maggiori informazioni alla seguente pagina: "[Abitare e avere una casa](#)" e su <http://www.sportelloperilconsumatore.it/>

---

### **Vorrei presentare la domanda per le case popolari. Come posso fare?**

- Potrai inoltrare domanda in autonomia utilizzando il servizio online con le tue credenziali SPID, CNS o Carta d'Identità elettronica (CIE).  
Servizio online: <http://www.comune.prato.it/sanita/bandocasa/>
- Potrai usufruire del servizio di facilitazione, rivolto ai residenti nel Comune di Prato, contattando il numero verde 800 821 182 che prevede due opzioni:
  - tasto 1: assistenza telefonica alla compilazione della domanda da casa;
  - tasto 2: prenotazione di un appuntamento per la presentazione della domanda presso i Servizi Sociali in via Roma 101.

Termine per l'inoltro della domanda: **23 Febbraio 2021**

---

**Come posso avere informazioni sul pagamento di Naspi /Cassa Integrazione, dei vari contributi alle famiglie, e i bonus previsti dal Decreto Cura Italia e Decreto Rilancio a seguito del Coronavirus?**

sul portale dell'[Inps](#) nell'area dedicata MmyInps con il proprio PIN dispositivo  
telefonando al Contact Center 803 164 (da rete fissa) oppure al numero 06 164 164 (da rete mobile)  
tramite [App Inps Mobile](#)

In alternativa puoi inviare mail a: [ammortizzatorisociali.prato@inps.it](mailto:ammortizzatorisociali.prato@inps.it), indicando nome, cognome, codice fiscale, telefono e allegando un documento d'identità in corso di validità (fronte retro)

Se sei beneficiario di Cassa Integrazione a seguito Coronavirus e ad oggi non hai ancora ricevuto il pagamento puoi inviare una mail a:

[infocassaintegrazione@comune.prato.it](mailto:infocassaintegrazione@comune.prato.it) indicando nome, cognome, codice fiscale, telefono e allegando un documento d'identità in corso di validità (fronte retro)

Per informazioni su colf, badanti e prestazioni occasionali puoi inviare una mail a [gestionecredito.prato@inps.it](mailto:gestionecredito.prato@inps.it) indicando nome, cognome, codice fiscale, telefono e allegando un documento d'identità in corso di validità (fronte retro)

Per informazioni su prestazioni a sostegno del reddito (naspi, cig, bonus covid, maternità, congedi parentali, bonus bebè, assegni familiari, reddito di cittadinanza e di emergenza, bonus babysitter, ecc.) puoi inviare una mail a [ammortizzatorisociali.prato@inps.it](mailto:ammortizzatorisociali.prato@inps.it) indicando nome, cognome, codice fiscale, telefono e allegando un documento d'identità in corso di validità (fronte retro).

Per informazioni riguardanti la pensione (cedolino pensione, CUD, cambi uffici pagatori, richieste su la lavorazioni in corso puoi inviare una mail, indicando nome, cognome, codice fiscale, telefono e allegando un documento d'identità in corso di validità (fronte/retro) a:

- [assicuratopensionatogestioneprivata.prato@inps.it](mailto:assicuratopensionatogestioneprivata.prato@inps.it)
  - [assicuratopensionatogestionepubblica.prato@inps.it](mailto:assicuratopensionatogestionepubblica.prato@inps.it)
-

### **Vorrei accedere al Portale Inps. Come devo fare?**

Dal 1 ottobre l’Inps non rilascia più nuovi PIN eccetto per alcune categorie (minori, stranieri privi di un documento italiano, persone soggette a tutela), pertanto, chi ne fosse sprovvisto deve

Se già possiedi il Pin sarà ancora valido per un periodo di tempo utile a consentirti il passaggio a SPID.

Se sprovvisto di Pin e Spid puoi comunque accedere ai servizi Inps tramite:

Carta d'Identità Elettronica (CIE);  
Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Tutte le informazioni utili alla [pagina Inps](#)

Contact Center Inps 803 164 (da rete fissa) oppure 06 164 164 (da rete mobile).

---

### **Avrei necessità di recarmi presso l’Inps. Come posso fare?**

Puoi accedere soltanto su appuntamento telefonando ai numeri 06164164 0 803164 oppure tramite [App Inps Mobile](#)

---

### **Come posso richiedere la certificazione unica 2021 presso l’Inps?**

L’inps rilascia il Cud se nell’anno precedente ha effettuato pagamenti imponibili fiscali come ad esempio a pensionati e percettori di NASPI o CIG.

1. Se sei in possesso di PIN puoi scaricare e stampare la Certificazione Unica 2020 dal sito [www.inps.it](http://www.inps.it), accedendo ai Servizi Fiscali presenti all’interno della propria area personale MyINPS o attraverso il seguente percorso di navigazione: “Prestazioni e servizi” > “Tutti i servizi” > “Certificazione unica 2020 (Cittadino)” > (codice fiscale e PIN).

In alternativa puoi accedere anche tramite:

- credenziali SPID almeno di secondo livello o superiore
- la Carta Nazionale dei Servizi;
- la Carta di Identità Elettronica (CIE)

È inoltre possibile visualizzare e scaricare su smartphone/tablet la propria Certificazione Unica anche tramite l'apposito servizio "Certificazione Unica", disponibile all'interno dell'APP istituzionale "INPS mobile", scaricabile dagli store Android e Apple.

- 2 Tramite PEC all'indirizzo: [richiestacertificazioneunica@postacert.inps.gov.it](mailto:richiestacertificazioneunica@postacert.inps.gov.it). La richiesta deve essere corredata di copia del documento di identità in corso di validità del richiedente.
- 3 E' possibile avvalersi di un ente di Patronato, di un CAF o di un professionista compreso tra quelli abilitati all'assistenza fiscale o alla presentazione delle dichiarazioni reddituali in via telematica, in possesso di certificato Entratel in corso di validità.
- 4 Per via telefonica: esclusivamente su richiesta del titolare, la relativa Certificazione Unica sarà spedita al domicilio dello stesso risultante dagli archivi dell'Istituto. A tal fine, è stato attivato il numero verde dedicato **800 434320** con risponditore automatico, abilitato alle chiamate sia da rete fissa che da rete mobile. È anche possibile richiedere la spedizione della Certificazione Unica chiamando il Contact Center Multicanale al numero **803 164** (gratuito e abilitato solo alle chiamate da rete fissa) oppure al numero **06 164164** (abilitato alle chiamate da rete mobile, con costi variabili in base al piano tariffario applicato dal gestore telefonico del chiamante).
- 5 A partire dal 1° febbraio 2021, i pensionati che accedono ai servizi online con credenziali SPID, CNS o CIE possono richiedere di ricevere il cedolino di pensione e la Certificazione Unica (CU) automaticamente sulla propria casella email o PEC.

La richiesta del servizio, con la manifestazione del consenso ad utilizzare tali canali di comunicazione, è disponibile nell'area personalizzata MyINPS del portale Internet istituzionale direttamente dalla Home page nella sezione "Gestione consensi" o accedendo alla funzione "Modifica contatti personali" dalla sezione "Dati personali".

- 6 Con prenotazione presso gli sportelli INPS

### **Devo presentare Cud/730/Permesso/Carta Soggiorno/Passaporto per l'aggiornamento della pratica di cittadinanza, come posso fare?**

Puoi inviare mail a: [urpmultiente@po-net.prato.it](mailto:urpmultiente@po-net.prato.it) indicando nell'oggetto il codice K10

Relativamente ai redditi è sufficiente allegare la prima pagina che riporta i dati anagrafici e la seconda che indica l'importo del reddito percepito.

---

### **Devo verificare lo stato della mia pratica di cittadinanza, come posso fare?**

Puoi verificare lo stato di avanzamento della tua pratica sul sito del Ministero dell'Interno all'indirizzo <https://portaleservizi.dlci.interno.it> accedendo con SPID. Se accedi per la prima volta con SPID clicca su Associa pratica.

Per problemi tecnici è possibile scrivere all'Help Desk presente sul sito del sito Ministero

### **Devo legalizzare un documento, a chi posso rivolgermi?**

Puoi rivolgerti all'Urp Multiente, secondo le modalità indicate alla pagina [Ufficio Urp Multiente](#)

A seguito di appuntamento fissato attraverso l'Urp Multiente dovrai recarti in Prefettura nei giorni di lunedì e giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30. Per i documenti formati presso Ambasciate e Consolati ricorda di portare la marca da bollo da Euro 16,00

---

### **Per la restituzione della mia patente di guida ritirata come posso fare?**

A seguito di appuntamento fissato con l'Urp Multiente potrai ritirare la tua patente, al termine del periodo di sospensione previsto nell'atto notificato dalla Prefettura, esibendo un documento di identità presso l'[Urp Multiente](#) stesso.

---

### **Come posso attivare la tessera sanitaria?**

**Se sei in possesso di lettore smart card puoi attivarla in autonomia** andando sul sito [Servizi Toscana](#).  
Maggiori informazioni alla [pagina informativa](#)

**Se non hai il lettore puoi attivarla di persona** presso:

- le [sedi territoriali](#)
- l'[Urp Multiente](#), previo appuntamento, secondo le modalità indicate alla pagina:  
[https://www.comune.prato.it/it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/indirizzario/urp-multiente/archivio26\\_17\\_120.html](https://www.comune.prato.it/it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/indirizzario/urp-multiente/archivio26_17_120.html)

---

### **Ho smarrito/mi hanno rubato la tessera sanitaria, come posso richiederla?**

Di persona, munito di documento d'identità valido presso:

- le sedi territoriali
- l'Urp Multiente, previo appuntamento, secondo le modalità indicate alla pagina:  
[https://www.comune.prato.it/it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/indirizzario/urp-multiente/archivio26\\_17\\_120.html](https://www.comune.prato.it/it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/indirizzario/urp-multiente/archivio26_17_120.html)

---

### **A quali servizi di anagrafe sanitaria posso accedere da casa?**

Puoi accedere per i servizi di :

Iscrizione cittadini italiani e stranieri al servizio sanitario nazionale, cambio/revoca Medico di famiglia e /o Pediatra, domanda di mantenimento di assistenza pediatrica, domicili sanitari, domande in deroga territoriali, esenzione da patologia e invalidità, esenzione da età/reddito, tramite apposita modulistica:

<https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/modulistica-atc> inviando una mail all'indirizzo: [anagrafesanitaria.prato@uslcentro.toscana.it](mailto:anagrafesanitaria.prato@uslcentro.toscana.it)

Per maggiori informazioni:

[https://www.uslcentro.toscana.it/images/allegati\\_Urp\\_servizi\\_e\\_attivit%C3%A0/prato/servizi-amministrativi-anagrafe-sanitaria-dacasa-prenotazione-zonapratese.pdf](https://www.uslcentro.toscana.it/images/allegati_Urp_servizi_e_attivit%C3%A0/prato/servizi-amministrativi-anagrafe-sanitaria-dacasa-prenotazione-zonapratese.pdf)

---

### **Come posso dichiarare un'esenzione sanitaria per età/reddito o patologie (o avere una ristampa del codice)?**

Di persona, previo appuntamento, presso:

- le sedi territoriali
- l'Urp Multiente, (soltanto per ristampa codice). Prendere appuntamento secondo le modalità indicate alla pagina.  
[https://www.comune.prato.it/it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/indirizzario/urp-multiente/archivio26\\_17\\_120.html](https://www.comune.prato.it/it/temi/anagrafe-e-cittadinanza/indirizzario/urp-multiente/archivio26_17_120.html)



Via mail, all'indirizzo: [anagrafesanitaria.prato@ulscentro.toscana.it](mailto:anagrafesanitaria.prato@ulscentro.toscana.it)

Alla seguente pagina potrai trovare tutti i riferimenti utili: [Attestati ed esenzioni](#)

---

### **Devo chiedere il rimborso di un ticket, come posso fare?**

Puoi recarti presso l'[Urp Multiente](#), previo appuntamento, secondo le modalità indicate nella pagina.

Tutte le informazioni utili alla pagina: [Richiedere il rimborso di un ticket](#)

---

### **Come posso fare il tampone?**

È necessaria la prescrizione del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Famiglia.

Per fare il tampone occorre poi accedere al Portale Unico della Regione Toscana e registrarsi con il codice NRE che viene inviato tramite sms dal Medico che ha prescritto il tampone:

<https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/mappa-del-sito/altro/1412-info-covid-19/tamponi-e-referti/23513-come-prenotare-tamponi-e-consultare-referti>

Per ulteriori informazioni circa i tamponi puoi consultare la seguente pagina:

<https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/mappa-del-sito/altro/1412-info-covid-19/tamponi-e-referti>

---

### **Come posso verificare esito tampone?**

Per la consultazione del referto è possibile:

accedere al [Fascicolo sanitario elettronico](#) con la tessera sanitaria attiva, con spid o con carta identità elettronica

accedere al portale regionale dedicato <https://referticovid.sanita.toscana.it>

Per maggior i informazioni: <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/mappa-del-sito/altro/1412-info-covid-19/tamponi-e-referti>

In caso di mancato referto è possibile scrivere una mail a [referti.tamponi@uslcentro.toscana.it](mailto:referti.tamponi@uslcentro.toscana.it)

---

**Vorrei prenotare vaccino anti-Covid 19, come posso fare?**

La vaccinazione segue le indicazioni del Piano strategico nazionale secondo la professione svolta e l'età.

Le persone individuate possono procedere alla prenotazione sul portale <https://prenotavaccino.sanita.toscana.it/#/home> e la vaccinazione avverrà recandosi presso il centro vaccinale selezionato in fase di prenotazione.

Alla seguente pagina tutti i dettagli: <https://www.regione.toscana.it/-/vaccinazioni-covid-chi-come-quando>