



Comune di COMUNE DI SANT'ANGELO IN VADO
Assessorato alle Politiche Sociali e Immigrazione

Provincia di Pesaro e Urbino
Antica Tifernum Mataurense



CARTA DEI SERVIZI
SPORTELLO IMMIGRATI

Anche l'integrazione fra i cittadini provenienti da diverse parti d'Italia e del Mondo è un tema sempre più rilevante è una sfida di questa Amministrazione. Sfida iniziata nel 2005 con l'apertura della Sportello Immigrati in collaborazione con la Comunità Montana dell'Alto Medio Metauro. Compito di un'Amministrazione Comunale è di contribuire alla costruzione di una collettività colare, non ghettizzata, in costante dialogo fra le sue componenti, in cui l'Amministrazione stessa sia vissuta come punto di riferimento.

Risposte ai bisogni devono essere garantiti a tutti: ai Vadesi residenti e agli stranieri regolari residenti nella nostra Città. Per una vera e corretta integrazione occorre rimarcare la necessità che leggi, norme e regolamenti valgono per tutti ed ogni cittadino sia tenuto a rispettarli. La Carta dei Servizi degli Immigrati rappresenta un documento importante che permetterà a tutti i cittadini migranti, di avere conoscenza di metodi, strumenti, norme e impegni che l'Amministrazione Comunale di Sant'Angelo in Vado sta portando avanti

ASSESSORE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI E DELLA FAMIGLIA

Fabio Gostoli

IL SINDACO

Settimio Bravi

CARTA DEI SERVIZI

“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.Art. 13 – legge 328/2000

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO: SPORTELLO IMMIGRATI

_ Dove rivolgersi:

_ Ufficio Cultura e Biblioteca:

Municipio di Sant’Angelo in Vado –Piazza Umberto 1°, 3.

Tel. 0722/819918 Fax 0722/654500

E-mail: cultura@comune.sant-angelo-in-vado.ps.it

Sportello Immigrati – Sede operativa Biblioteca Comunale

Tel. 0722/810093

E-mail: sportelloimmigrati@comune.sant-angelo-in-vado.ps.it

Nome del responsabile: **Luciano Palini**

Operatore incaricato dalla Comunità Montana A.M. Metauro

OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO

Lo **Sportello Immigrati** è un servizio di informazione e orientamento attivato per aiutare i cittadini migranti a conoscere l’ordinamento italiano e inserirsi nel tessuto sociale locale. Permette l’informazione su alcune aree tematiche di particolare rilievo, quali il lavoro, l’istruzione scolastica e la formazione, l’assistenza sanitaria, le iniziative interculturali, dando risposta alle esigenze manifestate dai cittadini italiani e stranieri, dalle imprese, dalle associazioni e dagli enti presenti sul territorio.

Scopi del servizio

Lo sportello immigrati vuole garantire ai cittadini stranieri la esigibilità dei diritti di cittadinanza, consentendo la conoscenza delle risorse presenti nella comunità e dei diritti sanciti dalla normativa a sostegno della popolazione straniera L.R. 2 Marzo 1998: promuove il superamento delle barriere (culturali, informative, fisiche, organizzative, burocratiche) tra i bisogni dei cittadini stranieri ed i servizi di varia natura (pubblici, del terzo settore, del volontariato) presenti sul territorio. Ciò viene realizzato garantendo funzioni di ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento, accesso - anche diretto - ai servizi, promozione sociale, osservatorio.

Obiettivi operativi

1. Informare il cittadino straniero sull’esistenza di servizi/risposte adeguate al suo bisogno;
2. Organizzare e indirizzare presso i servizi la domanda avanzata dal cittadino;
3. Osservare e documentare l’evoluzione bisogni dei cittadini stranieri;

Target

Possono accedere al servizio tutti i cittadini stranieri residenti nel territorio dell’ambito sociale.

PRESENTAZIONE E FINALITÀ SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Lo **Sportello Immigrati** nasce nel 2005, in collaborazione con la Comunità Montana del Medio e Alto Metauro per poter fornire informazioni dettagliate e mirate, riguardanti i problemi quotidiani che gli immigrati (extracomunitari, neocomunitari e comunitari) incontrano ed ai cittadini, di nazionalità italiana, che necessitano di chiarimenti in materia.

Lo **Sportello Immigrati** offre informazioni sull'applicazione della normativa in materia di immigrazione (rilascio e rinnovo permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, ecc.).

Il servizio offre assistenza nello svolgimento di pratiche amministrative, nella compilazione della modulistica italiana e nel rapporto con gli uffici pubblici del territorio.

Il servizio, infine, svolge azioni di monitoraggio del fenomeno dell'immigrazione e opera per il collegamento tra i diversi servizi, pubblici e privati, attivi nel territorio comunale.

I criteri attraverso i quali lo **Sportello Immigrati** intrattiene e regola le attività di comunicazione, informazione e relazioni con l'utenza si ispirano a principi di **uguaglianza, imparzialità, obiettività, sussidiarietà, partecipazione, efficacia, efficienza e continuità.**

Lo **Sportello Immigrati** persegue le seguenti finalità generali:

- _ **Accoglienza:** intervento di ascolto e prima valutazione della richiesta dell'utente
- _ **Informazione:** fornire elementi di conoscenza esatti, puntuali, aggiornati e pertinenti alle varie tipologie di domanda
- _ **Consulenza e orientamento:** analisi e valutazione approfondita della domanda e ricerca di una risposta adeguata e/o integrata con i servizi presenti sul territorio
- _ **Accompagnamento:** invio guidato che può espletarsi con modalità differenti a seconda della richiesta presentata e del tipo di utenza dalla compilazione di pratiche da inviare agli enti gestori dei servizi competenti, alla fissazione di appuntamenti con i referenti dei servizi e all'accompagnamento diretto attraverso i servizi territoriali
- _ **Tutela:** raccolta di istanze, segnalazioni, reclami suggerimenti, proposte
- _ **Studio, analisi, controllo:** azioni di monitoraggio dei bisogni dei cittadini, delle domande esplicite e latenti, dei progetti avviati. Tale attività si svolge periodicamente per offrire elementi di valutazione utili agli amministratori locali e agli operatori responsabili della programmazione
- _ **Progettazione:** ideazione, organizzazione e realizzazione di eventi culturali, sociali, incontri informativi/formativi, convegni, corsi, conferenze, seminari etc.

CARATTERISTICHE GENERALI

_ Sportello Immigrati

_ Lo **Sportello Immigrati** accoglie tutti gli immigrati (extracomunitari, neocomunitari e comunitari) ed italiani, residenti e non, che abbiano necessità di reperire informazioni e/o usufruire di servizi.

MODALITÀ DI ACCESSO

_ Lo sportello è aperto al pubblico ed è utilizzabile, negli orari indicati, attraverso accesso diretto o mediante telefono, e-mail e fax.

_ Orari di apertura:

MARCOLEDI' 16.00 – 19.30

SABATO 10.00 – 13.30

SERVIZI DI ACCESSO

- _ Gli utenti possono accedere allo **Sportello Immigrati**:
- _ Recandosi di persona sia autonomamente che sui invio/accompagnamento/appuntamento da altri servizi/utenti
- _ Telefono, posta elettronica, fax

SERVIZI DI BASE

- _ Lo **Sportello Immigrati** svolge attività di:

front-office

È la parte della struttura a diretto contatto con il pubblico, che trasmette le informazioni, ascolta le loro domande, raccoglie le loro richieste e si occupa di:

- _ **legislazione**
- _ **documenti relativi al soggiorno**
- _ **decreti flussi**
- _ **cittadinanza**
- _ **asilo**
- _ **lavoro**
- _ **formazione**
- _ **problematiche sociali, economiche e familiari**
- _ **salute**
- _ **progettazione a favore dell'integrazione**
- _ **varie**

e offre le seguenti risposte

- _ **Presentazione delle funzioni dello Sportello Immigrati**
- _ **Registrazione della domanda tramite compilazione della scheda di monitoraggio**
- _ **Analisi della richiesta ed erogazione dell'informazione servizio pertinente attraverso percorsi personalizzati e, se necessario, utilizzando contatti con i servizi competenti**
- _ **Confronto con le risorse presenti nel territorio**
- _ **Ricerca e consultazione materiale informativo specifico**
- _ **Distribuzione materiale informativo**
- _ **Compilazione della modulistica disponibile presso lo Sportello Immigrati**

_ Accompagnamento guidato tramite invio diretto dell'utente, invio previo contatto telefonico, invio previo appuntamento ai servizi competenti:

- o Questura
- o Prefettura
- o Altri Centri Servizi/Sportelli Immigrati
- o Servizi Sociali
- o Altri servizi Comunali
- o Inps/Inail/Inpdap
- o CIF/Sindacati/Associazioni di categoria/Camera di Commercio
- o Cooperative/Associazioni
- o Asur/Consultorio Familiare
- o Ambasciate/Consolati
- o Università ed Istituti scolastici
- o Privati

back-office

È il lato della struttura, che raccoglie e cataloga i dati, ricevere e trasmette le informazioni, e chiude il circuito della comunicazione tra il cittadino e l'Amministrazione.

Comprende tutte le attività di preparazione e supporto al front-office:

- _ gestione delle schede di monitoraggio e dell'archivio utenti
- _ gestione archivio e aggiornamento del materiale informativo
- _ riunioni interne operative e di programmazione
- _ mantenimento della rete dei servizi
- _ riunioni operative di équipe con i servizi della rete
- _ riunioni di coordinamento, aggiornamento, programmazione
- _ gestione e stesura di Protocolli di Intesa e Convenzioni

Progettazione territoriale:

Comprende tutte le attività di diffusione dell'informazione, promozione, sensibilizzazione, aggregazione, prevenzione, formazione, cultura, attraverso cui stabilire un profondo e significativo rapporto con la comunità locale mediante:

- _ stipula di Convenzioni e Protocolli di Intesa con Enti e Istituzioni pubbliche e private
- _ ideazione, progettazione e realizzazione di incontri informativi/formativi, giornate di studio, conferenze, convegni, seminari, corsi, laboratori, rassegne, spettacoli culturali, eventi musicali, gruppi.

SERVIZI COMPLEMENTARI**Segreteria organizzativa**

- _ gestione della corrispondenza in entrata e in uscita
- _ gestione dell'agenda degli appuntamenti
- _ protocollo dei documenti
- _ ordine dei materiali d'uso
- _ segnalazione problematiche inerenti la manutenzione

IL PERSONALE**Referente Sportello Immigrati**

L'operatore gestisce le attività di front-office e back-office nella specificità delle singole utenze. E' consueta modalità operativa agire in stretta collaborazione ed integrazione tra tutti gli sportelli ove se ne ravvisi la necessità. Ogni referente cura la programmazione relativa al proprio sportello sempre di concerto con l'intero team e la supervisione del coordinatore . Sara cura del referente dello Sportello presentare con cadenza annuale all'Assessore alle Politiche Sociali una relazione sul lavoro che ha svolto

IMPEGNI SULLA QUALITÀ:

- _ **standard strutturali:** lo **Sportello Immigrati** garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di punti di ascolto, spazi per la consultazione di materiale informativo, di un'area destinata ai colloqui individuali e riservati.

- _ **standard organizzativi:** lo **Sportello Immigrati** offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di alto profilo, garantito dall'alta professionalità dell'operatore che gestisce le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti

- _ **Standard normativi:** Tutte le attività svolte dallo **Sportello Immigrati** sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy .

- _ **professionalità degli operatori:** l'operatore dello **Sportello Immigrati** ha titolo di studio inerente le mansioni svolte e segue continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali

- _ **valutazione della qualità dei servizi:** La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso apprezzamenti, suggerimenti verbali e telefonici, e tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni. Le statistiche verranno pubblicate nel sito web del Comune di Sant'Angelo in Vado e trasmesse ai Consiglieri Comunali, alla Comunità Montana " Alto Medio Metauro di Urbania (Coordinatrice del progetto)" e mensilmente all'ANCI di Roma.

RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo Sportello Immigrati si fa garante di:

- _ accoglienza
- _ risposte ed informazioni
- _ professionalità
- _ sicurezza
- _ riservatezza
- _ uguaglianza
- _ imparzialità
- _ obiettività
- _ sussidiarietà
- _ partecipazione
- _ efficacia
- _ efficienza
- _ continuità

RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

L'utente ha il dovere di:

- _ rispettare il personale
- _ rispettare le regole interne al servizio
- _ collaborare alle attività

DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali sono tutelati dalla legge sulla privacy del 31 dicembre 1996, n 675

La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.

Assessorato alle Politiche Sociali e Immigrazione

Modulo di Valutazione Prestazioni

Gentile utente,

per poter rilevare, analizzare e risolvere situazioni non soddisfacenti e poter così migliorare la qualità del nostro servizio, chiediamo la sua collaborazione.

La invitiamo quindi a segnalarci i problemi che ha riscontrato nelle prestazioni ricevute dallo Sportello Immigrati e proporre suggerimenti per migliorarlo, utilizzando la presente scheda.

Grazie per la collaborazione.

Suggerimenti e reclami

Cognome e nome _____
Indirizzo _____
Città _____ CAP _____
Tel. _____ e-mail _____
Data _____ Firma _____

I dati personali saranno trattati secondo la Legge 196/03 sulla privacy.

Gli Uffici daranno riscontro alla presente entro 30 giorni; i reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

La scheda può essere consegnata direttamente o inviata tramite posta ordinaria, e-mail o fax, al seguente indirizzo

Ufficio Cultura e Biblioteca:
Municipio di Sant'Angelo in Vado –Piazza Umberto 1°, 3.
Tel. 0722/819918 Fax 0722/654500
E-mail: cultura@comune.sant-angelo-in-vado.ps.it