



## CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

# **InformaImmigrati** **Immigrant Information Service** **Service d'information pour les Immigrés**

移民中心

**ИНФОРМА ИММИГРАНТЫ**

خدمات و ارشادات للمهاجرين

### **1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

---

Informaimmigrati è un servizio di informazione e orientamento attivato per aiutare i cittadini migranti a conoscere l'ordinamento italiano e inserirsi nel tessuto sociale locale.

### **2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

---

Il lavoro svolto dagli operatori è finalizzato a favorire l'accesso agli altri servizi territoriali e ad offrire indicazioni per la ricerca di alloggio, lavoro, istruzione, cure mediche e assistenza sociale.

Informaimmigrati, inoltre, 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.

### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

---

Il servizio opera nei diversi ambiti che interessano la popolazione migrante e aiuta ad affrontare, in particolare, i seguenti temi:

- applicazione della normativa sull'immigrazione;
- sistema di welfare locale;
- ricerca lavoro e alloggio;

Per fare questo, il servizio offre le seguenti prestazioni:

- consulenza legale;
- segretariato sociale di base;
- informazione e orientamento;
- supporto nella compilazione della modulistica italiana.
- collegamento con gli altri servizi territoriali
- mediazioni culturale di lingua inglese;
- mediazione culturale di lingua araba e francese;
- mediazione culturale di lingua cinese
- mediazione culturale di lingua russa;

#### **4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

---

Informaimmigrati è un servizio del comune di Rovigo affidato mediante gara pubblica e gestito da soggetti terzi accreditati in collegamento con gli altri servizi informaimmigrati presenti sul territorio provinciale.

#### **5. DESTINATARI ED UTENTI**

---

Il servizio, pur nascendo per persone straniere, è rivolto a tutta la cittadinanza ed è rivolto anche a gruppi, enti e associazioni che operano nel settore dell'immigrazione.

#### **6. 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.

#### **7. ORARIO E UBICAZIONE**

---

Il servizio è situato a Rovigo in Via Carducci 4 ed è aperto nei seguenti giorni:

Martedì ore 17.00 - 19.00  
Mercoledì ore 9.00 - 13.00  
Giovedì ore 15.00 - 19.00  
Venerdì ore 9.00 - 17.00  
Sabato ore 9.00 - 13.00

I seguenti servizi specialistici sono attivi nei giorni di:

Martedì consulenza legale e segretariato sociale ore 17-19  
Mercoledì mediazione culturale di lingua inglese ore 9-13  
Giovedì mediazione culturale di lingua cinese ore 16,30-18,30  
Venerdì mediazione culturale di lingua araba e francese ore 9-13  
mediazione culturale di lingua russa ore 13-17

#### **8. PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO**

---

Nell'erogazione del servizio opera un'équipe di lavoro integrata composta di un coordinatore, un operatore di sportello, un'assistente sociale, un consulente legale e, mediante al Rete provinciale quattro mediatori culturali.

## **9. PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

Il servizio è improntato ai principi di partecipazione, continuità, efficienza ed efficacia, eguaglianza ed imparzialità, cortesia e disponibilità, chiarezza e identificabilità.

### **a) PARTECIPAZIONE**

I destinatari del servizio possono esercitare il diritto a migliorarlo in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia attraverso:

- la presentazione di memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
- suggerimenti verbali al responsabile o all'operatore in servizio;

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza dell'operatore.

### **b) CONTINUITÀ**

L'erogazione del servizio avviene, di norma, con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore o eventualmente programmate, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- ove possibile, pubblicate anticipatamente sul sito Internet del Comune nella pagina "Servizi sociali".

### **c) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Informaimmigrati impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto ai bisogni ed alle necessità degli utenti, ricercando la soddisfazione degli stessi.

### **d) EGUAGLIANZA E TRASPARENZA**

Gli operatori dell'Informaimmigrati sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

Tutti i cittadini devono essere considerati uguali senza discriminazioni di alcun genere e ad essi è garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

e) **CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il responsabile dell'Informaimmigrati s'impegna a far sì che il comportamento degli operatori impegnati nel servizio sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il responsabile dell'Informaimmigrati s'impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni volte a verificare l'aggiornamento formativo agli operatori.

f) **CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici. L'organizzazione del servizio potrà prevedere l'utilizzo di mediatori culturali per la comunicazione nelle lingue inglese, araba, francese, russa e cinese.

Gli operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

## **10.STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

o **SEMPLIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

La procedura di accesso al servizio sarà oggetto di valutazione al fine di verificare il livello di efficacia ed efficienza e misurare il grado di soddisfazione da parte dell'utente.

o **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Per ridurre i tempi di svolgimento di pratiche che prevedono l'intervento di uffici e servizi diversi Informaimmigrati promuove l'attivazione di un coordinamento locale sull'immigrazione che, riunendosi periodicamente, mira a favorire la collaborazione tra enti, pubblici e privati, operanti nel settore.

o **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Informaimmigrati adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli operatori, tutte le informazioni verbali necessarie per accedere alle prestazioni previste dal servizio;
- predispone materiale informativo sulle prestazioni erogate;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza.

o RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il dirigente responsabile dell'Informaimmigrati, in accordo con il Settore Risorse Umane, verifica il grado di formazione del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto, cortesia e competenza professionale ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile dell'Informaimmigrati, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti

A cadenza annuale sarà eseguita, in accordo con il dirigente del servizio, un'indagine (mediante questionario) sul grado di soddisfazione dell'utente e sulla qualità del servizio reso.

I risultati dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Rovigo, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) Procedura di registrazione interna delle anomalie

Il dirigente responsabile dell'Informaimmigrati registra le anomalie che presenta il servizio, formula le proposte di miglioramento dello stesso e le include nel Rapporto qualità per essere utilizzate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

## 11. FATTORI , INDICATORI , STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	18 ore settimanali
	Articolazione dell'orario di servizio	Apertura il sabato mattina 2 aperture fino alle 19 Fax attivo 24 ore E-mail attiva
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	1 ora settimanale
	Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti in sala d'aspetto
	Uniformità degli orari al pubblico dell'Informammigrati con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 60% con orari dei Servizi Sociali Comunali Copertura al 100% con gli orari dell'ufficio immigrazione della Questura di Rovigo
	Setting e tutela della privacy	I colloqui con l'utenza avvengono singolarmente in un locale separato dalla sala d'aspetto
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Numero di convocazioni dell'équipe degli operatori per analisi e verifica del servizio	Cadenza quindicinale
	Tavolo di coordinamento locale sull'immigrazione	Attivato
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì, ben visibile ed aggiornata
	Disponibilità di materiale informativo scritto	Sì, anche tradotto in più lingue
	Accesso tramite operatore alle banche dati informatiche delle Questure italiane	Sì in tempo reale
	Accesso tramite operatore a Banche dati giuridiche e siti web specializzati nel settore dell'immigrazione	Sì in tempo reale o differito
	Comunicazione dei principali Bandi per l'assegnazione di alloggi ERP e contributi per il sostegno del reddito	Sì
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Sì
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	Tutto il personale sarà oggetto di aggiornamento, addestramento e formazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	Monitoraggio dell'utenza	Report trimestrale dei seguenti indicatori: numero di utenti suddivisi per sesso, nazionalità, fascia d'età, status occupazionale e abitativo, problematica esposta e tipologia di risposta
	Numero di Report sull'attività svolta corredato di indagine sulla soddisfazione degli utenti	Numero 1 annuale
	Numero di reclami presentati a carico dell'Informammigrati nell'arco dell'anno	Massimo 10
	Numero di reclami accolti sul totale dei reclami presentati	Massimo 2
	Numero di indagini, mediante questionario, sulla soddisfazione dei destinatari del servizio	Numero 1 indagine annuale

## **12. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

---

Annualmente il dirigente responsabile dell'Informimmigrati provvede a redigere un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente responsabile aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alle Politiche Sociali.