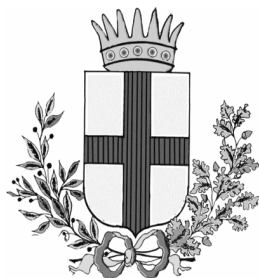


DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE



COMUNE DI SANT'ANGELO IN VADO

PROVINCIA DI PESARO E URBINO

COPIA

Comunicata ai Capigruppo Consiliari

il \_\_\_\_\_ Nr. Prot. \_\_\_\_\_

ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO IMMIGRATI.

Nr. Progr. **84**

Data **15/04/2010**

Nr. Prot. \_\_\_\_\_

Seduta Nr. **16**

Cod. Materia:

Cod. Ente : 041057

L'anno DUEMILADIECI questo giorno QUINDICI del mese di APRILE alle ore 21:00 convocata con le prescritte modalità, nella solita sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Fatto l'appello nominale risultano:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>	
Bravi Settimio	SINDACO	Presente	
Gostoli Fabio	ASSESSORE	Presente	
Bruscaglia Silvio	ASSESSORE	Presente	
Giannessi Adamo	ASSESSORE	Presente	
Lazzarini Severino	ASSESSORE	Presente	
Longhi Raffaella	ASSESSORE	Presente	
Pompei Ubaldo	ASSESSORE	Presente	
<i>Totale Presenti</i>	<i>7</i>	<i>Totale Assenti</i>	<i>0</i>

**Assenti giustificati i signori:**

Nessun convocato risulta assente giustificato

**Assenti NON giustificati i signori:**

Nessun convocato risulta assente ingiustificato

Partecipa il SEGRETARIO COMUNALE del Comune, Dott.ssa Specchia Maria Gabriella

Il Sig. BRAVI SETTIMIO in qualità di SINDACO assume la presidenza e, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta invitando la Giunta a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

**OGGETTO:**  
**ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO IMMIGRATI.**

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

(art. 48 TUEL 18 agosto 2000, n. 267)

**SU INIZIATIVA DELL'ASSESSORE AI SERVIZI SOCIALI**

PREMESSO che dall'anno 2005 il Comune di Sant'angelo in Vado, in collaborazione con la Comunità Alto e Medio Metauro di Urbania, ha attivato uno Sportello Immigrati, ubicato presso la Biblioteca Comunale "V. Lanciarini";

CHE tale servizio risulta molto utilizzato dalle persone di diversa nazionalità per il disbrigo di numerose pratica amministrative e burocratiche;

ATTESO che lo Sportello Immigrati offre informazioni sull'applicazione della normativa in materia di immigrazione ed assistenza nello svolgimento di pratiche amministrative, nella compilazione della modulistica italiana e nel rapporto con gli uffici pubblici del territorio;

CHE è intendimento di questo Ente dotarsi di un'apposita Carta dei Servizi, come peraltro già effettuato per altri importanti servizi comunali;

VISTA la Carta dei Servizi Sportello Immigrati predisposta dall'Assessore alla Politiche Sociali del Comune, d'intesa con i competenti uffici;

CHE la Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per verificare la qualità del Servizio erogato, prevedendo anche idonee metodiche per la misurazione della soddisfazione percepita dagli utenti (cd. *Customer satisfaction*) e che allegata alla presente deliberazione ne forma parte integrante e sostanziale;

VISTO l'art. 13 della Legge n. 328/2000;

VISTO il D.Lgs. 27 ottobre 2009, ed in particolare il Titolo II "Misurazione, valutazione e trasparenza della performance";

VISTA la L.R. Marche 2 marzo 1998, n. 2, recante "Interventi a sostegno dei diritti degli immigrati";

VISTO il vigente statuto comunale ed in particolare l'art. 3, commi 1 e 5;

RITENUTA la Carta dei Servizi Sportello Immigrati conforme agli indirizzi dell'Amministrazione Comunale;

**PROPONE**

1) di considerare le premesse come parte integrante e sostanziale del presente atto, anche ai fini dell'art. 3 della L. 241/90;

2) di recepire ed approvare la "Carta dei Servizi Sportello Immigrati" nel testo allegato al presente atto (sub. "A") per formarne parte integrante e sostanziale;

3) di dare atto che il presente provvedimento non comporta necessità di adozione di impegno di spesa.

**LA GIUNTA COMUNALE**

PREMESSO che sulla proposta della presente deliberazione ha espresso parere favorevole ai sensi dell'art. 49 T.U. 267/2000:

- Il Responsabile del Settore Amministrativo, per quanto concerne la regolarità tecnica;

A voti unanimi espressi secondo legge;

**D E L I B E R A**

1) Di approvare la proposta di Deliberazione di cui in premessa che si intende richiamata integralmente nel presente dispositivo;

INOLTRE

**LA GIUNTA COMUNALE**

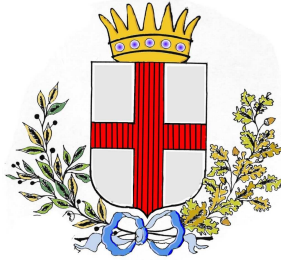
Ritenuta l'urgenza di provvedere in merito;

Visto l'art. 134 comma 4° del D.Lgs. 267/2000;

Con successiva ed unanime votazione resa per alzata di mano;

**DELIBERA**

Di rendere il presente atto immediatamente eseguibile-



**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***

2

## **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.

3

### **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.**

4

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**



5

## **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**

6

**\_ 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

7

### **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

8

## **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.

9

## **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](mailto:cultura@comune.sant-angelo-in-vado.ps.it)**

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL SINDACO**

*F.to Sig. Bravi Settimio*

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

*F.to Dott.ssa Specchia Maria Gabriella*

---

***CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE.***

Copia della presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio dal 16/04/2010 al 01/05/2010 ai sensi e per gli effetti dell'Art. 124 del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267 .

Sant'Angelo in Vado, li 16/04/2010

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

*F.to Dott.ssa Specchia Maria Gabriella*

---

È copia conforme all'originale.

Sant'Angelo in Vado, li 16/04/2010

**IL Segretario Comunale**

*Dott.ssa Specchia Maria Gabriella*

---

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

**ATTESTA**

che la presente deliberazione:

- è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'Art. 134, comma 4°, D.Lgs. Nr. 267/2000;
- Diviene esecutiva il 26/04/2010, giorno successivo al decimo di pubblicazione, ai sensi dell'Art. 134, 3° Comma, D.Lgs. Nr. 267/2000

Addì, 16/04/2010

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

*F.to Dott.ssa Specchia Maria Gabriella*



# COMUNE DI SANT'ANGELO IN VADO

PROVINCIA DI PESARO E URBINO

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Delibera nr. **84**

Data Delibera **15/04/2010**

Ufficio: Servizio Cultura - Turismo

### OGGETTO

ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI SPORTELLI IMMIGRATI.

### PARERI DI CUI ALL' ART. 49, COMMA 1 D.Lgs. 267/2000

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO	Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere : <b>FAVOREVOLE</b> <hr/> Data 12/04/2010  IL Responsabile del Settore F.to Sacchi Augusto
IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO	Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere : <hr/> Data

Visto, si attesta la copertura finanziaria ex art. 151 L. 267/2000, della complessiva spesa di euro \_\_\_\_\_.

Competenza \_\_\_\_\_

Impegno \_\_\_\_\_

Residui \_\_\_\_\_

Liquidazione \_\_\_\_\_

Registrato \_\_\_\_\_

Cap./Art. \_\_\_\_\_

Preno.: PREN/ \_\_\_\_\_

Storni/Variations. \_\_\_\_\_

Data, \_\_\_\_\_