Comune di Venezia

Carta dei Servizi

Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Comune di Venezia

Carta dei Servizi

Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:
gli operatori del Servizio, la Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione 4

Caratteristiche di questa Carta 4

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali 5

2. Principali riferimenti normativi 6

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione e caratteristiche del Servizio 7

2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso specifiche:
   - Orientamento 8
   - Servizio sociale 10
   - Interventi socio educativi per minori stranieri 11
   - Mediazione nel sociale 13
   - Interventi e progetti per la protezione internazionale 14

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso 16

C. Rapporti con i Cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente 20

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione 20

D. Informazioni utili

Recapiti e orari 24

Cosa fare per... 25

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini e cittadine.

La Carta dei Servizi del Servizio Immigrazione e Promozione Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo descrive gli interventi finalizzati a favorire un'accoglienza rispettosa dei diritti degli immigrati e delle loro famiglie nella nostra città, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti.

Caratteristiche di questa carta

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.
In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La parte variabile con le schede annuali riporta :

- i progetti di miglioramento,
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo si ispira ai seguenti principi (come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), anche se la fruibilità diretta delle prestazioni da parte di ogni cittadino é regolamentata da requisiti di accesso specifici e da condizioni soggettive, secondo la normativa e i regolamenti comunali vigenti.

Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini-utenti tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune. Vengono adottate, infine, tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta

erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Il cittadino-utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Dlgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e

strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;

- Delibera della Giunta Comunale di Venezia n° 545/2006: "Linee guida per la predisposizione delle carte dei servizi del Comune di Venezia".

B. Presentazione del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

1. Finalità, missione e caratteristiche del Servizio

Il Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo nasce con l'obiettivo di favorire un'accoglienza rispettosa dei diritti degli immigrati e delle loro famiglie nella nostra città. In questi anni il Servizio si è adoperato per promuovere il benessere sociale, individuale e collettivo dei cittadini e dei cittadini stranieri in particolare, cercando di coinvolgere e attivare tutte le istituzioni e le risorse presenti sul territorio.

Questo Servizio garantisce orientamento e supporto ai cittadini immigrati, ai richiedenti asilo e rifugiati sui loro diritti e doveri, offre aiuti in casi di necessità, facilitazione nell'utilizzare i servizi del territorio, cercando di rimuovere eventuali forme di discriminazione. Inoltre si propone di sensibilizzare operatori, cittadini e istituzioni sul tema dell'immigrazione, "dell'integrazione" e dell'asilo, creando conoscenza reciproca, occasioni di incontro e di scambio fra persone di diversa provenienza e cultura.

2. Articolazione delle attività

Orientamento

Caratteristiche specifiche

Il Servizio offre orientamento e informazione sui temi inerenti all'immigrazione e all'asilo, attraverso sportelli informativi e colloqui individuali.

A chi si rivolge

- Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri, singoli e famiglie, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e del privato sociale.

Cosa offre

Informazione e orientamento su temi inerenti all'immigrazione e all'asilo:

- Richiesta visti
- Primo rilascio e rinnovo del permesso di soggiorno
- Diritto all'unità familiare e al ricongiungimento
- Riconoscimento titoli di studio
- Informazioni per l'accesso ai servizi del territorio
- Accesso all'alloggio
- Assistenza sanitaria e consultori familiari
- Idoneità di alloggio
- Assunzione dei lavoratori stranieri dall'estero
- Cittadinanza italiana
- Matrimonio, documenti e procedure
- Iscrizione anagrafica
- Orientamento su percorsi di formazione e avviamento al lavoro

- Informazioni su traduzioni e legalizzazione dei documenti dai paesi di origine
- Eventuale assistenza per le pratiche di permesso di soggiorno e nella domanda di ricongiungimento familiare
- Informazione e filtro per gli altri interventi del servizio stesso (es. servizio sociale, inserimenti scolastici e mediazione sociale)
- Corsi d'italiano per stranieri
- Orientamenti collettivi su temi specifici

Modalità di accesso

- **A Venezia:** Campo Santa Maria Formosa, Castello 6122, Palazzo Donà
  Libero accesso (il giovedì dalle ore 14.30 alle 16.30) 2° piano
- **A Mestre**: Villa Querini,Via Verdi n. 36
  Libero accesso (il martedì dalle ore 10 alle 12) piano terra
- **Appuntamenti:** è possibile fissare un appuntamento con gli operatori attraverso lo sportello telefonico attivo martedì mercoledì venerdì, dalle ore 11 alle 13.30 al n. 041.2747408
- Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *cittadinistranieri@comune.venezia.it*

Quanto costa

Il Servizio è completamente gratuito.

Servizio Sociale

Caratteristiche specifiche

Interventi di Servizio Sociale Professionale specializzato di supporto a singoli e famiglie in situazioni di difficoltà, con informazioni specifiche riguardanti l'assistenza socio-sanitaria, le modalità per utilizzare i servizi della città, la facilitazione nei contatti con le istituzioni attraverso un aiuto nel prendere eventuali appuntamenti, progetti specifici con valenza di tutela, prevenzione e promozione in situazioni di fragilità sociale.

A chi si rivolge

- **Cittadini stranieri non residenti**, non assistibili dagli altri servizi sociali della città
- **Operatori e servizi** che abbiano necessità di consulenza su temi inerenti all'immigrazione

Cosa offre

- Colloqui di orientamento e di supporto sociale;
- Piccoli aiuti economici per necessità vitali;
- Invio a strutture di accoglienza nel territorio oppure ospitalità a carico del servizio per brevi periodi in casi particolarmente gravi;
- Rimpatri assistiti di utenti intenzionati a rientrare nel paese di origine
- Consulenza nel caso di richiesta da parte di altri servizi;
- Raccordo con i servizi sociali territoriali;
- Interventi sui diritti alla salute, specie per donne e bambini;
- Supporto a donne in stato di gravidanza in condizioni di rischio.

Requisiti di accesso

1. per ottenere prime informazioni, senza requisiti specifici
2. per fruire di altre prestazioni, i richiedenti devono risultare "domiciliati" nel Comune di Venezia, e non risultare né residenti né domiciliati in altri comuni in Italia.

Modalità di accesso

- **A Venezia:** Campo Santa Maria Formosa, Castello 6122
  Libero accesso (il giovedì dalle ore 14.30 alle 16.30) 2° piano
- **A Mestre**: Villa Querini, Via Verdi n. 36
  Libero accesso (il martedì dalle ore 10 alle 12) piano terra
- **Appuntamenti:** è possibile fissare un appuntamento con gli operatori attraverso lo sportello telefonico attivo nei giorni di martedì mercoledì e venerdì, dalle ore 11 alle 13.30 al n. 041.2747408
- Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *cittadinistranieri@comune.venezia.it*

Quanto costa

Il Servizio è completamente gratuito.

Interventi socioeducativi per minori stranieri

Caratteristiche specifiche

Interventi di accoglienza e inserimento scolastico e sociale di bambini/e e ragazzi/e stranieri/e neo arrivati/e in città e delle loro famiglie.

A chi si rivolge

- **Bambini e ragazzi "neoarrivati "** 0/18 anni figli di immigrati
- **Famiglie di cittadini stranieri** con problemi relativi all'inserimento scolastico dei figli minori
- **Servizi scolastici**, educativi e formativi

Cosa offre

- **"Tutti a scuola":** interventi di mediazione linguistico culturale e consulenza educativa per l'inserimento scolastico

- **Laboratori extrascolastici** di socializzazione e comunicazione, di miglioramento della lingua italiana, per ragazzi/e stranieri/e neo arrivati dagli 11 ai 17 anni
- **Sportello orientamento per adolescenti:** spazio di ascolto ed orientamento alla scelta del percorso scolastico e formativo per adolescenti neo arrivati in città .

Modalità di accesso

- **"Tutti a scuola"**

- Richiesta d'intervento di mediazione da parte delle scuole su apposito modulo, via fax al n. 041.2747407, o via e-mail:

tuttiascuola@comune.venezia.it

- Richiesta di informazioni e orientamento per l'inserimento scolastico da parte delle famiglie direttamente agli sportelli:

  - a Mestre, Villa Querini, in Via Verdi n. 36, libero accesso (martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00)
  - a Venezia, in Campo Santa Maria Formosa, Castello 6122, libero accesso (giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30)

- **Laboratori extrascolastici**: colloqui individuali di iscrizione con ragazzi/e e con le famiglie su accesso libero durante i giorni di ricevimento al pubblico o su appuntamento telefonico al n° tel. 041.2747432
- **Sportello orientamento per adolescenti:** colloqui individuali con adolescenti e/o famiglie su accesso libero nei giorni di ricevimento al pubblico o su appuntamento, telefonando al n° 348.9503849
- Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *tuttiascuola@comune.venezia.it*

Quanto costa

Il Servizio è completamente gratuito.

Mediazione nel sociale

Caratteristiche specifiche

La mediazione nel sociale è una risorsa per facilitare la comunicazione linguistica e la comprensione culturale tra cittadini stranieri e operatori dei servizi ed inoltre facilitare la convivenza sociale nel territorio.

A chi si rivolge

- **Servizi sociali comunali** (Uffici delle Municipalità)
- **Servizi socio-sanitari, educativi e culturali** del territorio comunale

Cosa offre

- Analisi e valutazione della richiesta di mediazione
- Collaborazione nell'elaborazione del progetto di intervento sulla situazione attraverso l'attivazione di un mediatore o tramite consulenza degli operatori (per traduzioni o mediazioni linguistiche)
- Verifica sugli esiti dell'intervento

Modalità di accesso

Il servizio si attiva con richiesta da parte degli uffici pubblici.

La sede del Servizio è a Mestre, in via Verdi 36.

- Invio di una richiesta di mediazione tramite apposito modulo via fax al n. 041.2747407
- Telefonando al n. 041.2749618;

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *mediatori@comune.venezia.it*

Quanto costa

Il Servizio è completamente gratuito

Interventi e progetti per la protezione internazionale

Caratteristiche specifiche

Da giugno 2010 l'Unità che si occupa di rifugiati e richiedenti asilo è integrata all'interno del Servizio Immigrazione. Tale Unità partecipa con il progetto Fontego allo SPRAR (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) e accoglie le persone secondo regole decise a livello europeo. Lavora insieme ad altre istituzioni presenti sul territorio (Prefettura, Questura, e altre); con queste istituzioni sono state definite linee di azione e risorse.
Questa Unità è impegnata a dare risposte significative alle persone in tempi per loro utili, e tutti gli interventi cercano di aiutare le persone a diventare il prima possibile capaci di fare tutto da soli e a stare bene su questo territorio.
Gli operatori sono aggiornati sui cambiamenti relativi alla legislazione relativa al diritto d'asilo in Italia.

A chi si rivolge

- Cittadini stranieri che vogliono richiedere asilo, e sono rifugiati.
- Cittadini italiani che vogliono informazioni sulla protezione internazionale.
- Istituzioni e servizi.
- Associazioni di volontariato e privato sociale.

Cosa offre

Informazioni, orientamento e breve consulenza:

- puoi chiamare lo Sportello telefonico del Servizio per metterti in contatto con gli operatori (tel. 041 2747408 il martedì mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.30);
- puoi prendere un appuntamento per studiare a fondo i problemi che hanno a che fare con i diritti e la posizione giuridica.

Accoglienza all'interno del Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR):

se sei stato inserito nel sistema SPRAR

- hai un posto nei centri di accoglienza temporanea;
- gli operatori ti danno tutte le informazioni per avere il permesso di soggiorno;

- gli operatori ti danno le informazioni e ti spiegano come funzionano i servizi (sociali, educativi, sanitari, ecc.) della città, e se hai problemi specifici vanno con te nei servizi;
- gli operatori ti danno informazioni e indicazioni per trovare una casa quando esci dal centro di accoglienza;
- gli operatori ti danno informazioni per trovare lavoro.

Attività socioculturali sul territorio:

- offre la possibilità a ricercatori e studenti di avere a disposizione materiali per fare ricerca sul tema del diritto d'asilo e sulle sue attività;
- se sei interessato a materiali sul diritto di asilo, offre accesso al centro di documentazione (raccolta indicizzata di materiali, libri, riviste specializzate sul tema e sugli interventi realizzati dall'Unità);
- promuove il diritto d'asilo e l'importanza di accogliere in città persone che chiedono asilo; organizza eventi culturali per i cittadini per far conoscere la situazione di chi domanda asilo e creare situazioni di integrazione sociale di chi accoglie.

Requisiti di accesso

- Per **informazioni** e per le **attività socioculturali**: su richiesta scritta o via email a rifugiati@comune.venezia.it.
- Per interventi di tutela: essere richiedente asilo, rifugiato o in possesso di protezione umanitaria.
- Per accoglienza nel sistema nazionale di protezione: su segnalazione formale nominativa da parte della segreteria nazionale Sistema Protezione Rifugiati e Richiedenti Asilo (SPRAR).

Modalità di accesso

- Via **email**: inviando una email a rifugiati@comune.venezia.it

Quanto costa

Il Servizio è completamente gratuito.

3. Cosa garantiamo: impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento nel valutare la qualità, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livello di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare .

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo, il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti, può avvenire tramite un rimborso di natura economica (quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici), negli altri casi sarà messa a disposizione una delle seguenti forme di "indennizzo/rimborso" di natura non economica secondo la disponibilità :

- Pubblicazioni del Servizio Immigrazione o relative all'immigrazione
- Accesso agevolato a iniziative a pagamento (corsi, convegni…)

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità. E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi in:

- **generali,** cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **specifici,** cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

Le tabelle seguenti consentono di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti, infine la presenza di eventuali forme di rimborso o indennizzo quando indicato il valore positivo "sì" nella colonna denominata "rimborso".

Fattori standard e indicatori specifici

Orientamento

Dimensioni di Qualità	Fattori	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Affidabilità	Garanzia di regolarità nel funzionamento del servizio	N. giorni con la presenza di 2 operatori sul N° giorni di apertura all'anno	Maggiore del 70%	Generale	
Tempestività	Garanzia di ottenere un appuntamento in tempi rapidi	n° di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 giorni	Maggiore del 80 %	Specifico	Si

Servizio sociale

Dimensioni di Qualità	Fattori	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Tempestività	Garanzia di ottenere il 1° appuntamento in tempi rapidi	n° di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 giorni	Maggiore del 80 %	Specifico	Si

Tuttincittà

Dimensioni di Qualità	*Fattori*	*Indicatori*	*Standard*	*Tipo*	*Rimborso*
Tempestività	Garantire ai richiedenti tempi brevi di risposta	n° di richieste pervenute che hanno ottenuto una risposta scritta entro15 giorni (dalla data di richiesta di mediazione linguistica culturale)	Maggiore del 95%	specifico	
Tempestività	Garantire ai richiedenti tempi brevi per ottenere incontro con operatori UO	n° di richiedenti che hanno ottenuto un appuntamento entro 14 giorni (calendario) dalla data della richiesta	Maggiore del 90%	specifico	

Mediazione nel sociale

Dimensioni di Qualità	*Fattori*	*Indicatori*	*Standard*	*Tipo*	*Rimborso*
Affidabilità	Capacità di risposta alle richieste	N° risposte scritte rilasciate entro 6 giorni dalla richiesta sul totale delle richieste pervenute	Maggiore del 90%	Generale	

C. Rapporti con i Cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

2. Strumenti e modalità

Il Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgerli	Al Responsabile del Servizio
Come farli pervenire	Via mail, fax, lettera, usando sito internet, agli sportelli del servizio all'ufficio relazioni pubblico
Cosa succede	Tutte le proposte pervenute attraverso i vari canali e modalità verranno registrate e inviate al responsabile servizio; verrà comunicato all'inviante l'avvenuta ricezione, e in seguito verranno fornite informazioni su come verrà utilizzata nei progetti di miglioramento futuri.

Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al responsabile del servizio
Come farle pervenire	Via telefono, mail, fax, lettera, agli sportelli del servizio, usando il sito internet, all'ufficio relazioni pubblico.
Cosa succede	Se inviate in forma scritta, il servizio provvede a inviare un riscontro di avvenuta ricezione e di avvio iter di verifica. Per fatti gravi e importanti di inadempienza o disservizio, il responsabile del servizio, verificata la fondatezza, provvederà a rendere conto per scritto al segnalante dei provvedimenti decisi e attuati per risolvere il problema.

Reclami

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Servizio
Come farli pervenire	Il reclamo deve essere presentato solo per iscritto, e formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, soprattutto se riguarda il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio), la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi. I reclami possono anche essere inoltrati presso: gli Uffici Relazioni con il Pubblico, lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nel sito internet del Comune, nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico (*www.comune.venezia.it/urp*).
Cosa succede	Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al responsabile del servizio competente: • entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti, anche con contatti diretti con il cittadino autore del reclamo. • Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera di risposta, nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine. • A conclusione della verifica, verrà comunicato comunque l'esito al cittadino. • Nel caso di verificata fondatezza del reclamo, e se previsto negli standard di qualità, si avvia iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite, ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare risultati indagini di soddisfazione 2011 2012:
www.comune.venezia.it/qualita

D. Informazioni utili

Comune di Venezia Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

Sede: Via Verdi n°36, 30172 Venezia - Mestre
www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza
E-mail: *politichesocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it*

Direttore	Luigi GIslon Telefono 041.2749640-9580 fax: 041.2749501
Dirigente	Telefono 041.2749640-9580 - Fax 041.2749501
Responsabile del Servizio	Gianfranco Bonesso Venezia - Campo Santa Maria Formosa, Castello 6122 - 2° piano Telefono 041.2747433 E-mail: *gianfranco.bonesso@comune.venezia.it*
Sede del Servizio	**Venezia**: Campo Santa Maria Formosa, Castello 6122, 2° piano **Mestre:** via Verdi n.36 - piano terra
Orario di apertura al pubblico	**Venezia:** giovedì dalle ore 14.30 alle 16.30 **Mestre:** martedì dalle ore 10 alle 12
Recapiti	Telefono: 041.2747408 nei giorni di martedì mercoledì e venerdì ore 11.00 —13.30 Fax: 041.2747407 E-mail: *cittadinistranieri@comune.venezia.it* Sito Internet: *www.comune.venezia.it/immigrazione*
Modulistica	Tutta la modulistica è disponibile e scaricabile sul Sito Internet : *www.comune.venezia.it/immigrazione*

Cosa fare per ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

Orientamento

Cosa devo fare per rinnovare il permesso di soggiorno?

Gli stranieri extracomunitari che intendono rinnovare il permesso di soggiorno devono ritirare il kit presso gli uffici postali, compilarlo e inviarlo al Centro Servizi di Roma indicando la Questura competente.

Mia moglie è all'estero e intendo chiedere il ricongiungimento familiare: qual è l'ufficio competente a ricevere la mia domanda?

Gli uffici competenti sono i seguenti:

la Prefettura di Venezia, Ufficio Ricongiungimenti, San Marco 2661, si occupa del ricevimento della domanda di ricongiungimento familiare e del rilascio del nullaosta;

lo Sportello Unico per l'Immigrazione a Marghera,via Mameli 39, su appuntamento riceve tutti i nuovi arrivati (sia per motivi di famiglia che di lavoro subordinato) e si occupa delle domande per il primo permesso di soggiorno e per la stipula dell'accordo di integrazione. Si occupa inoltre della conversione dei permessi di soggiorno per varie motivazioni

Sono il datore di lavoro di una colf entrata dall'estero con visto per lavoro subordinato. Abbiamo già sottoscritto il contratto di soggiorno presso lo Sportello Unico competente per provincia. Ci sono altri adempimenti per ultimare l'assunzione?

E' necessario inviare la comunicazione di assunzione all'INPS. Dal 1° aprile 2011, la comunicazione va inviata esclusivamente online tramite Internet. Per informazioni, chiamare il numero verde INPS tel. 803164.

Cosa fare per ...

Servizio sociale

Sono un cittadino straniero con gravi problemi di salute: ho diritto anch'io al riconoscimento dell'invalidità civile?

Per presentare la domanda di invalidità all'Azienda ULSS competente bisogna avere la residenza nel territorio ed una volta riconosciuto il grado di invalidità almeno al 74% si può avere un assegno mensile come forma di aiuto economico alla pari dei cittadini italiani, se si è titolari di un permesso di soggiorno della validità di almeno un anno.

Cosa bisogna fare per ottenere l'assegnazione di un alloggio pubblico?

Per presentare domanda per gli alloggi pubblici si deve aspettare la pubblicazione del bando pubblico (che avviene ogni due - tre anni) ed essere residente nel comune di pubblicazione del bando stesso, oppure, se non si è residenti, è sufficiente lavorare in quel Comune.

Interventi socioeducativi per minori stranieri

Sono un insegnante: come posso richiedere un intervento di mediazione nella mia scuola?

Nel nostro sito ci sono appositi moduli scaricabili che la scuola può compilare inserendo le caratteristiche del ragazzo neo arrivato e spedire al nostro ufficio.

Mio figlio è appena arrivato, non so a chi rivolgermi per l'iscrizione a scuola…

Può rivolgersi ai nostri sportelli a libero accesso o prendere un appuntamento, nel quale insieme all'operatore si verificano l'età, il percorso scolastico fatto nel paese d'origine e l'attuale residenza, per ricevere informazioni che permettano una conoscenza precisa sull'iscrizione e sul diritto all'istruzione garantita dai servizi della nostra città.

Cosa fare per ...

Mio figlio ha finito la scuola superiore nel paese di origine, come posso sapere che opportunità ci sono per lui?

Può rivolgersi ai nostri sportelli a libero accesso o prendere un appuntamento, nel quale insieme all'operatore si verificherà il percorso fatto dal ragazzo e l'effettivo utilizzo in Italia del titolo di studio. Si forniranno inoltre informazioni sulle scuole del territorio, un eventuale orientamento personalizzato, un accompagnamento e sostegno alla scelta.

Mediazione nel sociale

Da chi può essere presentata la richiesta di mediazione linguistico - culturale nel sociale?

La richiesta può essere fatta principalmente dai servizi sociali del Comune ma, a seconda della richiesta, può essere valutata anche la domanda di altri servizi socio-sanitari del territorio

A quanti interventi di mediazione linguistico-culturale ho diritto?

Il servizio offre in genere 3 interventi per ciascuna situazione. In certi casi complessi si può prevedere un proseguimento degli interventi, dopo una verifica condivisa del progetto di intervento.

Comune di Venezia

Carta dei Servizi

Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Edizione maggio 2015

Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare