



Comune di **Cervia**



Comune di **Ravenna**



Comune di **Russi**

Gestione associata

Carta dei Servizi della Rete distrettuale degli sportelli di assistenza ai cittadini stranieri

Comune di Ravenna, Comune di Cervia e Comune di Russi

INDICE

PREMESSA	3
PRIMA PARTE:	4
OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA	4
COMUNE DI RAVENNA	6
RETE DEGLI SPORTELLI TEMATICI	6
COMUNE DI RAVENNA - DOVE, COME, QUANDO E COSA: SPORTELLO PER CITTADINI MIGRANTI.....	6
MODALITÀ DI ACCESSO E SERVIZI FORNITI:	7
➤ Accesso libero senza appuntamento	7
➤ Sportello Veloce	7
➤ Accesso su appuntamento	8
➤ Accesso Online	8
SPORTELLO VITTIME DI MIGRAZIONE FORZATA.....	9
SPORTELLO INTERCULTURALE CASA DELLE CULTURE.....	10
SPORTELLO DI MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	12
COMUNE CERVIA - DOVE, COME, QUANDO E COSA	13
SPORTELLO PER CITTADINI MIGRANTI	13
COMUNE RUSSI - DOVE, COME, QUANDO E COSA	15
SPORTELLO PER CITTADINI MIGRANTI	15
PARTE SECONDA.....	17
SCHEDE INFORMATIVE DEI SINGOLI SERVIZI	17
ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'INGRESSO E IL SOGGIORNO IN ITALIA	17
INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE DI RILASCIO / RINNOVO / AGGIORNAMENTO / DUPLICATO DI PERMESSI DI SOGGIORNO E DI PERMESSI DI SOGGIORNO UE PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO.....	18
SERVIZIO DEDICATO AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI	19
PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE E INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE DI NULLA OSTA AL RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE	20
PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE E INOLTRO TELEMATICO PER CONCESSIONE CITTADINANZA ITALIANA PER RESIDENZA O PER MATRIMONIO....	21
INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO RISPETTO AI CORSI DI LINGUA ITALIANA DEL CPIA ED EVENTUALI PREISCRIZIONI PER I LIVELLI A2 E B1.....	23
INOLTRO TELEMATICO DELLE RICHIESTE DI PARTECIPAZIONE AL TEST DI CONOSCENZA LINGUA ITALIANA AI FINI DEL RILASCIO DEL PERMESSO DI SOGGIORNO U.E. PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO.....	24
PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI PER RILASCIO O RINNOVO DI PERMESSI DI SOGGIORNO PRESSO LA QUESTURA TRAMITE APPLICATIVO "PRENOTAFACILE" ...	25

PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO LA QUESTURA PER IL RILASCIO/RINNOVO DEL PERMESSO DI SOGGIORNO DI SPECIFICHE TIPOLOGIE DI PROTEZIONE	26
PRENOTAZIONI DEGLI APPUNTAMENTI ON LINE PRESSO LA QUESTURA PER IL RILASCIO/RINNOVO DEL PASSAPORTO IN SEGUITO ALLA CONCESSIONE DELLA CITTADINANZA ITALIANA	27
ASSISTENZA PER RILASCIO CREDENZIALI SPID (gestore dell'identità digitale: LepidaID)	27
COMPILAZIONE DELLE RICHIESTE DI SPECIFICI CONTRIBUTI NELL'AMBITO DEI SERVIZI INTERCULTURALI DI RAVENNA	29
RICHIESTA E RILASCIO DI ATTESTAZIONE DI IDONEITÀ DELL'ALLOGGIO AI FINI DELLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO DI SOGGIORNO PER DECRETO FLUSSI	30
RICHIESTA DI RILASCIO/RINNOVO DI ATTESTAZIONE DI IDONEITÀ ALLOGGIATIVA PER RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE, PERMESSO DI SOGGIORNO UE PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO E PER DECRETO FLUSSI	31
SEGNALAZIONE DI CITTADINI INTERESSATI AL RIMPATRIO VOLONTARIO ASSISTITO E REINTEGRAZIONE (RVA&R).....	32
ORIENTAMENTO, CONSULENZA LEGALE ED EVENTUALE SEGNALAZIONE DI ACCOGLIENZA PER VITTIME DI TRATTA E DI MIGRAZIONE FORZATA	33
ISCRIZIONE E MUTAZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI OSPITI DEL SISTEMA PUBBLICO DI ACCOGLIENZA: CAS, SAI, OLS	34
RACCOLTA E INOLTRO AL SERVIZIO CENTRALE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO ALL'ACCOGLIENZA SAI	34
PROMOZIONE E SUPPORTO ALL'ASSOCIAZIONISMO DEI MIGRANTI E RICHIESTA SALE PER ASSOCIAZIONI.....	35
RICHIESTA E SUPPORTO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE AGLI ISTITUTI SCOLASTICI E INSEGNANTI DEL TERRITORIO.....	36
SERVIZIO BIBLIOTECARIO DI INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SULLE TEMATICHE DI IMMIGRAZIONE E INTERCULTURA	37
PARTE TERZA.....	38
STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI	38
DOVERI E DIRITTI.....	38
LA QUALITÀ CHE OFFRIAMO OGGI	39
I NOSTRI IMPEGNI PRESENTI E FUTURI.....	40
RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	41
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	41

1. SPID: sistema pubblico di identità digitale.

2. CAS: centro di accoglienza straordinaria; SAI: sistema accoglienza integrazione; OLS: oltre la strada

PREMESSA

Lo Sportello per cittadini migranti nasce a Ravenna nel lontano 1989, come servizio di informazioni, orientamento e assistenza amministrativa per i cittadini senegalesi che si erano stabiliti lungo la riviera romagnola. Erano tra i primi in Italia.

Da allora, ha garantito senza soluzione di continuità le proprie prestazioni, accompagnando i progetti di vita e i percorsi di autonomia di decine di migliaia di cittadini stranieri.

Questa tipologia di sportello ha ancora oggi una forte utilità, poiché la questione amministrativa produce rilevanti conseguenze sul piano economico e sociale, in larga parte generate dalle difficoltà culturali del Paese a gestire il fenomeno migratorio.

Nel nostro ordinamento, il procedimento amministrativo è disciplinato dalla legge n.241/1990, che si applica anche ai procedimenti in materia di immigrazione. L'art. 2 stabilisce che il procedimento amministrativo deve concludersi entro il termine di 30 giorni, estendibile a 90 o massimo 180 giorni, a seconda della complessità del medesimo. Tuttavia, l'art.2 comma 4 esclude che il limite massimo di 180 giorni si possa applicare ai «procedimenti di acquisto della cittadinanza italiana e [a] quelli riguardanti l'immigrazione». Si tratta di una deroga generica, non limitata a situazioni particolari di ordine pubblico e sicurezza nazionale, ad uno dei principi fondamentali che hanno riequilibrato il rapporto tra cittadino e Stato nel corso degli ultimi 30 anni.

Un ulteriore ostacolo alla possibilità per i cittadini stranieri di usufruire delle norme in materia di semplificazione amministrativa è rappresentato dal continuo prorogare l'entrata in vigore di norme che favoriscono il ricorso alla decertificazione. In particolare, il Decreto-legge n.5/2012 – noto come “Decreto Semplifica Italia” – convertito con legge n.35/2012, prevede all'art. 17, commi 4-bis e 4-ter la possibilità per i cittadini stranieri di utilizzare le dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà «limitatamente agli stati, fatti e qualità personali certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici o privati italiani». Tale norma, benché dovesse essere già entrata in vigore, ad oggi non ha ancora trovato applicazione. Questo perché, il cosiddetto “Decreto Milleproroghe” ritarda ogni anno l'entrata in vigore della norma (da ultimo, il D.L. n.215/2023 stabilisce che le suddette disposizioni acquistano efficacia a far data dal 31 dicembre 2024). Pertanto, i cittadini stranieri non possono ancora utilizzare le dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà – nei casi previsti dalla legge – benché esista una norma che lo preveda espressamente.

Il motivo che sembrerebbe giustificare tale proroga è la mancata interconnessione tra le banche dati delle Pubbliche Amministrazioni (in seguito PA). Tuttavia, la creazione di una Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) è espressamente prevista dall'art. 50-ter del d.lgs. n.82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) –, così come modificato dal d.lgs. n.235/2010. L'art. 60, comma 3-bis, lett. f) del CAD individua, tra le basi dati di interesse nazionale, «gli archivi automatizzati in materia di immigrazione e asilo». I gravissimi ritardi nella costruzione di una moderna infrastruttura digitale nazionale rappresentano ormai dei costi insostenibili per la crescita economica e sociale del nostro Paese. Nel nostro ambito, se le banche dati delle PA fossero realmente interoperabili, avremmo procedure più rapide, più sicure e meno costose. Al contrario, l'attuale situazione evidenzia che i procedimenti volti all'emissione dei permessi di soggiorno si basano ancora in modo significativo sull'utilizzo del materiale cartaceo, benché molte richieste siano presentate mediante la piattaforma digitale di Poste Italiane (procedura “Eli2”). Questo determina un aumento della durata dell'istruttoria, un maggior rischio di errore e una condizione di precarietà in cui versa la persona di cittadinanza straniera, impedendole, di fatto, il pieno esercizio dei propri diritti.

Per questi motivi, si auspica una ripresa del dibattito sulle ragioni che non hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto di modernizzazione amministrativa ricordando che, una gestione efficace del fenomeno migratorio, passa anche attraverso l'attuazione di procedure amministrative adeguate.

PRIMA PARTE:

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la rete distrettuale degli sportelli assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, dichiarando le caratteristiche essenziali dei servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela dei propri diritti. La rete degli sportelli, con la Carta dei Servizi, stabilisce un "accordo" con i propri utenti basato su:

- indicazione, definizione e verifica degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure, anche tramite l'informatizzazione;
- adeguamento delle procedure in relazione alle esigenze dell'amministrazione e dell'utenza;
- promozione e informazione del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e di riscontro dei servizi offerti;
- in caso di disservizio, l'utente può presentare una segnalazione o reclamo.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento a tutela delle persone che intendono fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

1. fornire informazioni essenziali sui principi, i contenuti e le caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano i rapporti tra l'Amministrazione e il cittadino, nel rispetto del principio della trasparenza;
2. garantire il coinvolgimento dell'utenza nella individuazione degli obiettivi e nella verifica del loro raggiungimento;

La Carta dei Servizi deve essere quindi intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

È redatta in conformità alle disposizioni normative in materia. In particolare alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e ai Decreti Legislativi n. 286/1999, n. 150/2009, n.33/2013.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è, per sua natura, uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

La rete distrettuale degli sportelli, con la redazione della Carta, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

1. Uguaglianza e imparzialità, pari opportunità e riservatezza.

I servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutte le persone, senza distinzione di genere, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale, grado di istruzione e orientamento sessuale. È garantita la riservatezza dei dati personali e una cura particolare per facilitare la fruizione dei servizi alle persone con disabilità.

2. Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa. A Ravenna è possibile accedere in tre modalità: accesso libero (ovvero, senza appuntamento) in orario di apertura al pubblico, su appuntamento oppure da remoto durante l'orario dello Sportello Online. A Cervia e Russi si accede solo su appuntamento.

Eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi, saranno comunicate preventivamente in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di attesa causati da eventuali disservizi.

3. Partecipazione e trasparenza

La rete distrettuale degli sportelli tematici promuove la partecipazione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi, attraverso la promozione di strumenti che consentano di dare un riscontro sulle prestazioni erogate. Questo è possibile attraverso: suggerimenti, osservazioni e reclami.

4. Efficacia ed efficienza

La rete distrettuale degli sportelli si impegna a perseguire un miglioramento continuo dei servizi al pubblico. Questo attraverso l'adozione di soluzioni innovative, sia dal punto di vista degli strumenti utilizzati che dal punto di vista organizzativo, compatibilmente con le risorse disponibili.

COMUNE DI RAVENNA - RETE DEGLI SPORTELLI TEMATICI

Lo Sportello per cittadini migranti si occupa di:

- fornire consulenza e orientamento nei procedimenti di competenza del Comune (iscrizioni e mutazione anagrafiche per gli ospiti del sistema di accoglienza e rilascio di attestazioni di idoneità alloggiativa al fine della stipula del “contratto di soggiorno per lavoro subordinato”);
- assistere e orientare la cittadinanza nei procedimenti amministrativi previsti dalle disposizioni normative in materia di immigrazione;
- fornire consulenza in tema di immigrazione, che sia funzionale al mantenimento di una posizione giuridica e amministrativa regolare.

COMUNE DI RAVENNA - DOVE, COME, QUANDO E COSA: SPORTELLO PER CITTADINI MIGRANTI

Il Comune di Ravenna, per l'erogazione dei servizi rivolti alle persone di cittadinanza straniera si avvale di quattro sedi: Sportello per cittadini migranti (via Oriani n.44), Sportello interculturale (presso la Casa delle Culture, piazza Medaglie d'Oro n.4), Sportello per studenti internazionali (presso la Segreteria UniBo, via Baccarini n.27) e Sportello per le vittime di migrazione forzata (due sedi: via Oriani n.44 e via Destra Canale Molinetto n.189).

Lo Sportello per cittadini migranti si trova in via Alfredo Oriani n. 44 - 48121 Ravenna - 1° piano (citofono “sportello citt. migranti”) raggiungibile a piedi dalla Stazione di Ravenna oppure nei seguenti modi:

- linee trasporto urbano: linee 176,18, 296, 70, 90. con fermata autobus in via di Roma, linee 1,3,4,5,8,18,80 con fermata autobus in via Guaccimanni;
- in auto i parcheggi accessibili in zona sono:
 - > sosta libera in Via Renato Serra di fronte all'ex Macello comunale;
 - > sosta a pagamento in Largo Firenze, in via di Roma, via Pascoli/Oriani
 - > posto di sosta riservato invalidi: Via Oriani n.44, di fronte all'ingresso

Telefono: 0544 – 485314 nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 09:00 alle 13:00 e martedì e giovedì dalle 14:00 alle 17:30;

Indirizzo di posta elettronica: accoglienzastranieri@comune.ravenna.it;

Sito internet: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-tematici/>

Allo Sportello per cittadini migranti è possibile accedere in modalità multicanale: ad accesso libero in orario di apertura al pubblico, da remoto durante l'orario dello Sportello online oppure su appuntamento. Il Comune di Ravenna prevede anche uno Sportello dedicato alle vittime di

migrazione forzata all'interno del quale è possibile individuare due sezioni: una, per l'iscrizione anagrafica degli ospiti del sistema di accoglienza, e l'altra, per le richieste di inserimento nei progetti.

MODALITÀ DI ACCESSO E SERVIZI FORNITI:

➤ Accesso libero senza appuntamento

Questa modalità prevede sia possibile presentarsi allo sportello senza appuntamento. È necessario prendere il numero e accomodarsi in sala di attesa. I numeri sono chiamati in ordine di arrivo, secondo la numerazione del display.

È possibile presentarsi nei seguenti giorni e orari:

lunedì e mercoledì dalle 09:00 alle 13:00

martedì e giovedì dalle 14:00 alle 17:30

Fornisce i seguenti servizi:

- informazione, orientamento e consulenza sulla normativa vigente in materia di immigrazione e sulla rete dei servizi territoriali;
- preparazione dei documenti e invio delle domande di rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato dei permessi di soggiorno;
- verifica documentazione necessaria ai fini della richiesta di ricongiungimento familiare e della richiesta di cittadinanza;
- invio delle domande per l'iscrizione al test di conoscenza della lingua italiana ai fini del rilascio del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo;
- raccolta dei documenti necessari per il rilascio dell'attestazione di idoneità alloggiativa, ai fini della firma del "contratto di soggiorno per lavoro subordinato". L'attestato è rilasciato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta;
- informazione in merito al Rimpatrio Volontario Assistito con Reintegrazione (RVA&R);
- mediazione con altri Enti Pubblici sui procedimenti amministrativi;

➤ Sportello Veloce

Lo sportello veloce riceve il pubblico senza appuntamento, secondo l'ordine di arrivo nelle giornate di:

lunedì e mercoledì dalle 09:00 alle 13:00;

martedì e giovedì dalle 14:00 ore 17:30.

Fornisce i seguenti servizi:

- informazioni rapide, anche per via telefonica, sulle procedure inerenti la disciplina dell'immigrazione;
- rilascio della modulistica relativa alle differenti tipologie di pratiche;
- controllo della documentazione ai fini della richiesta di ricongiungimento familiare e della richiesta di cittadinanza;

- informazione e orientamento rispetto ai corsi di lingua italiana del CPIA (Centro Provinciale per Istruzione degli Adulti) e eventuali pre-iscrizioni per i livelli A2 e B1;
- consegna dei kit postali preparati dallo Sportello Online;
- prenotazione degli appuntamenti per le richieste di cittadinanza italiana e ricongiungimento familiare.

➤ **Accesso su appuntamento**

Lo Sportello per cittadini migranti riceve su appuntamento per procedure di ricongiungimento familiare, cittadinanza e per casi complessi nei seguenti giorni:

mercoledì dalle 14:00 alle 17:00;

venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

L'appuntamento si può prenotare in una delle seguenti modalità:

- telefonando al n. 0544 – 485314 il lunedì e mercoledì dalle 9:00 alle 13:00, il martedì e giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30;
- telefonando o inviando un messaggio WhatsApp al numero 329-9079549 il martedì e giovedì dalle 09:00 alle 13:00;
- recandosi di persona allo Sportello negli orari di accesso libero.

Fornisce i seguenti servizi:

- inoltro telematico delle istanze di Nulla Osta al ricongiungimento familiare;
- inoltro telematico delle richieste per la concessione della cittadinanza italiana per residenza o per matrimonio;
- segnalazione ai progetti nazionali dei cittadini interessati al Rimpatrio Volontario Assistito con Reintegrazione (RVA&R);
- punto di ascolto e orientamento per i casi complessi.
- registrazione SPID (operatore LepidaID).

➤ **Accesso Online**

L'accesso online prevede la possibilità di contattare il numero 329-9079549 (telefonando o tramite messaggio WhatsApp) e il numero 0544 – 485314 il martedì e giovedì dalle 09:00 alle 13:00.

Fornisce i seguenti servizi:

- informazione, orientamento e consulenza sulla normativa vigente in materia di immigrazione;
- ricezione dei documenti ed inoltro da remoto delle pratiche di rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato dei permessi di soggiorno e dei permessi di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo con successiva consegna dei KIT postali su appuntamento concordato con l'utente;

- invio da remoto dell'elenco documenti e della modulistica necessaria per l'espletamento delle pratiche di rilascio/rinnovo/duplicato/aggiornamento dei permessi di soggiorno e dei permessi di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, per la richiesta di ricongiungimento familiare e di cittadinanza e per la richiesta per il rilascio dell'idoneità alloggiativa ai fini della sottoscrizione del contratto di soggiorno.

SPORTELLO PER STUDENTI INTERNAZIONALI

Lo Sportello per studenti internazionali e ricercatori, docenti, visiting, dottorandi, assegnatari di Paesi terzi riceve su appuntamento presso la sede dell'Università di Bologna, Campus di Ravenna, in via Baccarini, 27 per le giornate di:

- martedì dalle 09:00 alle 11:00;
- giovedì dalle 14:30 alle 16:00.

Si può prendere appuntamento inviando un'email ad uno dei seguenti indirizzi: internationaldesk.ra@unibo.it oppure accoglienzastranieri@comune.ravenna.it;

Fornisce i seguenti servizi:

- informazione, orientamento e consulenza sulla normativa vigente in materia di immigrazione;
- predisposizione documentazione ed inoltro telematico delle istanze rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato dei permessi di soggiorno;
- predisposizione documentazione ed inoltro telematico delle istanze ai fini della richiesta di ricongiungimento familiare;
- mediazione con altri enti pubblici su procedimenti amministrativi;
- attivazione del servizio di mediazione interculturale anche per accompagnamenti presso altri uffici pubblici o privati;
- orientamento al territorio, alla rete dei servizi e alle opportunità sociali e culturali.

SPORTELLO VITTIME DI MIGRAZIONE FORZATA

Lo Sportello per le vittime di migrazione forzata si occupa di fornire informazioni, accompagnamento e orientamento – anche legale – nonché eventuale segnalazione delle vittime di migrazione forzata per l'ingresso nei progetti di accoglienza dedicati. Vi rientrano: richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, minori stranieri non accompagnati e vittime di tratta o sfruttamento sessuale o lavorativo.

Lo Sportello fornisce i seguenti servizi:

1. Richieste di inserimento e presa in carico nei progetti. In particolare:
 - raccolta e segnalazione al Servizio Centrale SAI delle richieste di accesso al sistema di accoglienza nazionale;

- realizzazione di interventi di specifiche misure di emersione, prima assistenza, protezione e integrazione sociale;
- 1. Raccolta della documentazione finalizzata all'iscrizione e mutazione anagrafica degli ospiti del sistema di accoglienza (CAS, SAI, OLS). In particolare:
 - l'ente gestore del progetto di accoglienza, su delega del beneficiario accolto, invia le richieste all'U.O. Politiche per l'Immigrazione via mail all'indirizzo: accoglienzastranieri@comune.ra.it nella giornata del lunedì mattina dalle 8:00 alle 13:00.

Lo Sportello riceve nei seguenti giorni e orari:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00 in via Oriani n.44 (Oltre La Strada e Common Ground), su appuntamento telefonando o inviando un messaggio al seguente numero 389/4292596;
- mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 12:00 in via destra Canale Molinetto n.189 (Oltre La Strada e Common Ground), ad accesso libero o su appuntamento telefonando o inviando un messaggio al seguente numero 389/4292596;
- martedì dalle 14:00 alle 17:00 in Via Oriani, 44 (Lunatica/Invisibile: attività di supporto orientativo, informativo e di accompagnamento socio-sanitario rivolto alle persone coinvolte nel mercato della prostituzione in strada e al chiuso) ad accesso libero o su appuntamento telefonando o inviando un messaggio al seguente numero 335-6058641;
- venerdì dalle 9:00 alle 12:00 in via destra Canale Molinetto, 189 (Lunatica/Invisibile) ad accesso libero o su appuntamento telefonando o inviando un messaggio al seguente numero 335-6058641.

Oltre alle modalità sopra indicate è possibile accedervi:

- telefonando o inviando un messaggio WhatsApp al numero 329 - 9079549 nelle giornate di martedì e giovedì 9.00 dalle 13.00;
- inviando una mail a accoglienzastranieri@comune.ravenna.it indicando le proprie generalità ed un recapito telefonico;
- telefonando al numero 0544 - 485314 nelle giornate dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 13:00, martedì e giovedì 14:00 -17:30 di persona negli orari di apertura al pubblico.

SPORTELLO INTERCULTURALE CASA DELLE CULTURE

Lo Sportello interculturale ha sede presso la Casa delle Culture, Piazza Medaglie D'Oro n. 4 – 48122 Ravenna. Si può raggiungere nei seguenti modi:

- linee trasporto urbano: linee 1, 70, 80 con fermate più vicine in via Destra Canale Molinetto e via T. Gulli;
- parcheggi autoveicoli: Piazza Medaglie D'Oro;
- posto di sosta riservato invalidi: Piazza Medaglie D'Oro.

Telefono: 0544 – 591876, negli orari di apertura al pubblico.

Indirizzo di posta elettronica: casadelleculture@comune.ravenna.it

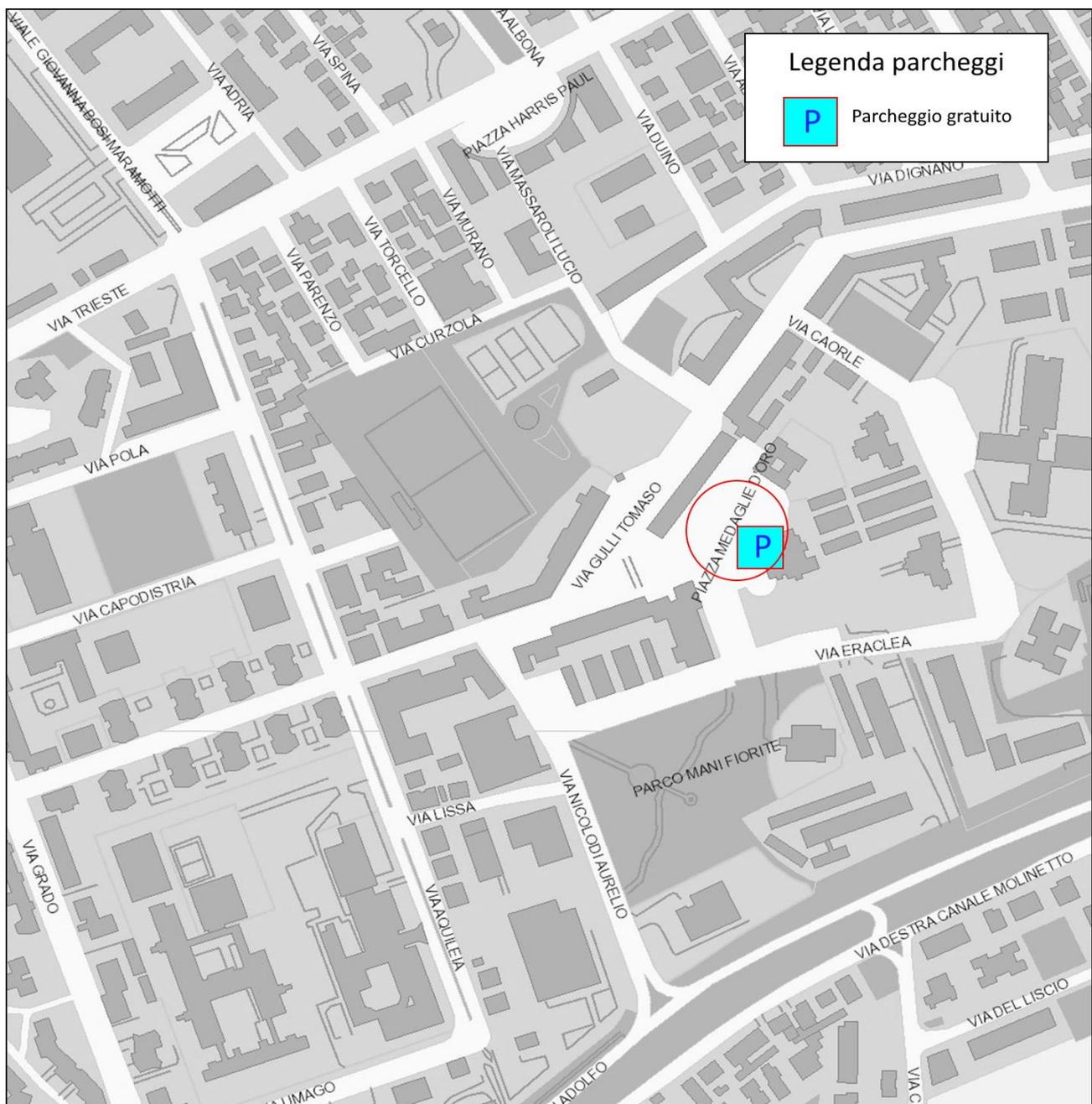
Sito internet: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/casa-delle-culture/>

Si può accedere, senza appuntamento, nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30;
- martedì e giovedì dalle 14:00 alle 17:00;
- sabato dalle 9:00 alle 12:00;

È possibile prendere appuntamento:

- telefonando ai numeri 0544-591831/0544-591876;
- inviando un'e-mail a: casadelleculture@comune.ra.it.



Lo Sportello interculturale Casa delle Culture fornisce i seguenti servizi:

- registrazione credenziali SPID (gestore LepidaID);
- supporto compilazione alle richieste per alcune tipologie di contributi comunali e regionali (trasporti scolastici, bonus sport, ecc.);
- informazioni e orientamento rispetto ai corsi di lingua italiana del territorio, alle iscrizioni scolastiche pre ed extra ai servizi educativi e ai servizi di supporto del diritto allo studio;
- promozione e supporto all'associazionismo dei migranti;
- servizio bibliotecario di informazione e documentazione sulle tematiche di immigrazione e Intercultura per info: <https://centrodocumentazionecasadelleculture.ra.it>

SPORTELLO DI MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE

Lo Sportello di mediazione linguistica e culturale si occupa di interventi di mediazione linguistico-culturale per gli istituti scolastici nel territorio di Ravenna e Russi.

Ha sede presso la Casa delle Culture, Piazza Medaglie D'Oro n. 4 – 48122 Ravenna. Si può raggiungere nei seguenti modi:

- linee trasporto urbano: linee 1, 70, 80 con fermate più vicine in via Ds Canale Molinetto e via T. Gulli;
- parcheggi autoveicoli: Piazza Medaglie D'Oro;
- posto di sosta riservato invalidi: Piazza Medaglie D'Oro.

È possibile accedere, senza appuntamento, nei seguenti giorni e orari:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30
- martedì e giovedì dalle 14:00 alle 17:00
- sabato dalle 9:00 alle 12:00

È possibile prendere appuntamento: telefonando ai numeri 0544-591831/0544-591876 oppure inviando un'e-mail a casadelleculture@comune.ra.it.

COMUNE CERVIA - DOVE, COME, QUANDO E COSA

SPORTELLO PER CITTADINI MIGRANTI

Lo Sportello per cittadini migranti si trova a Cervia, presso l'Urp – Cervia Informa Cittadini – viale Roma, 33 – 48015.

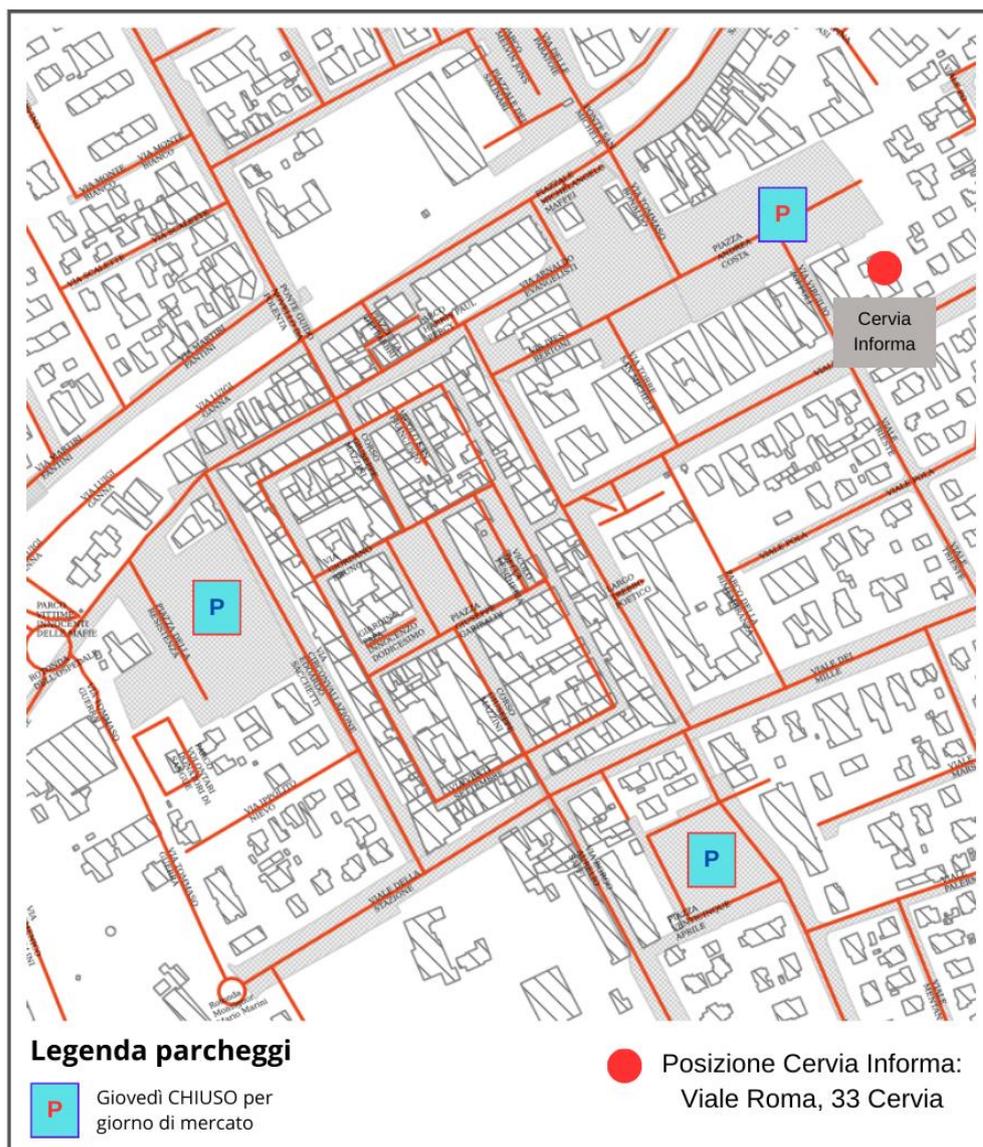
Si può raggiungere nei seguenti modi:

- Linee trasporto Extra-urbano: Linea 201, Linea 251,
- Parcheggi autoveicoli: Piazza Andrea Costa, Viale Roma
- Posto di sosta riservato invalidi: Piazza Andrea Costa, Viale Roma

Telefono: 0544 - 979339 negli orari di ricevimento al pubblico.

Indirizzo di posta elettronica: sportellostranieri@comunecervia.it.

Sito Internet: <https://www.comunecervia.it/comune/amministrazione-trasparente/organizzazione/articolazione-degli-uffici/scheda/servizi-alla-persona-sportello-immigrati.html>.



È possibile accedere solo su appuntamento il lunedì e il giovedì dalle 09:00 alle 13:00;

Lo Sportello fornisce i seguenti servizi:

- informazioni sulla regolarità di soggiorno per cittadini stranieri, orientamento e consulenza sulla normativa vigente in materia di immigrazione;
- richiesta/rilascio/rinnovo di attestazione di idoneità alloggiativa per ricongiungimento familiare, permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo e per decreto flussi in coordinamento con il Servizio Ufficio Edilizia - SUE (Sportello Unico Edilizia);
- inoltro telematico delle istanze rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato dei permessi di soggiorno e di permessi di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo; predisposizione e inoltro telematico delle istanze di Nulla Osta al ricongiungimento familiare;
- predisposizione e inoltro telematico della documentazione per la concessione della cittadinanza italiana per residenza o matrimonio e richiesta di nulla osta al ricongiungimento familiare;
- inoltro telematico delle richieste di partecipazione al test di conoscenza della lingua italiana ai fini del rilascio del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo.
- informazione, orientamento e segnalazione di cittadini interessati al Rimpatrio Volontario Assistito con Reintegrazione (RVA&R);

COMUNE RUSSI - DOVE, COME, QUANDO E COSA

SPORTELLO PER CITTADINI MIGRANTI

Lo Sportello per cittadini migranti si trova presso l'Ufficio Anagrafe in Piazza D.A. Farini n. 1 – 48026 Russi. Si può raggiungere tramite:

- Autobus extra urbano: Linea 166, Linea 167;
- In auto: parcheggio – con posto riservato a persone con invalidità –: Piazza Farini Domenico Antonio.

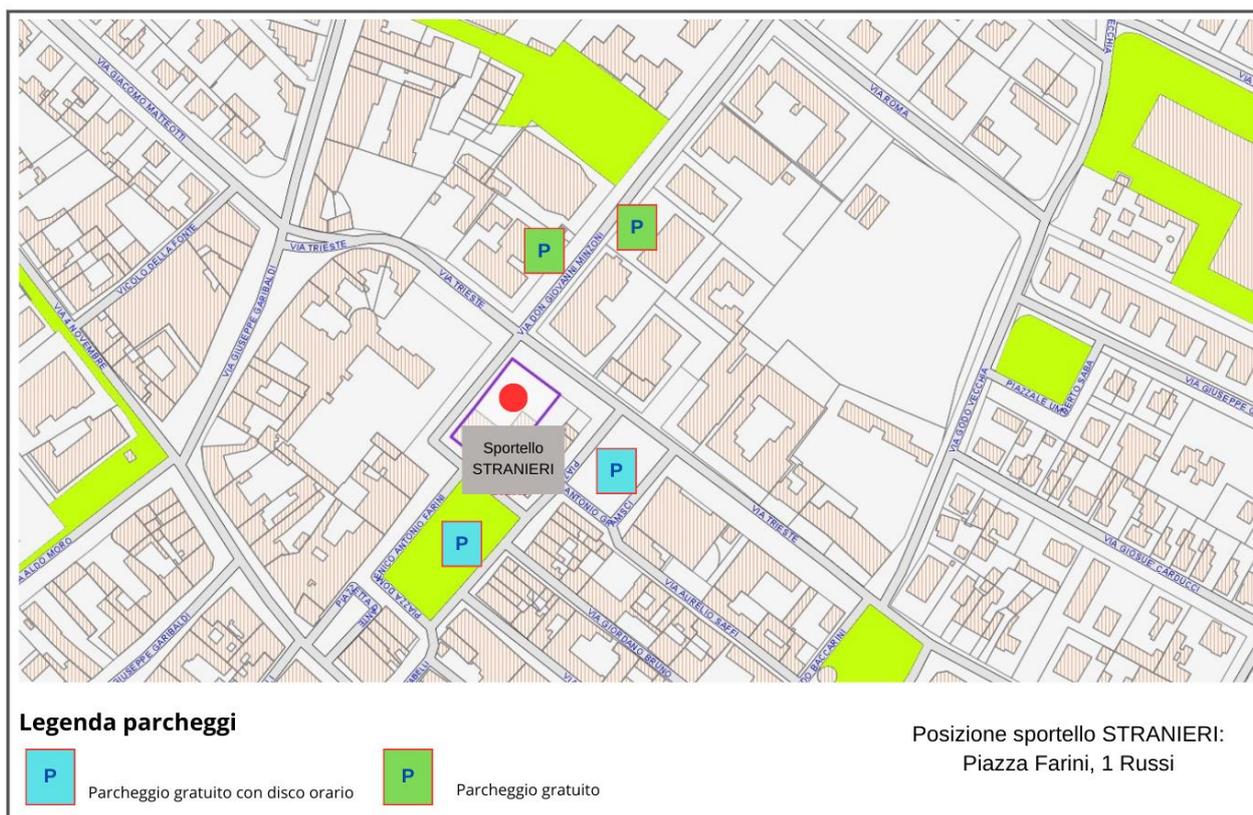
È possibile accedere, preferibilmente su appuntamento, il giovedì dalle 14:30 alle 17:30;

Per le pratiche di ricongiungimento familiare e richiesta di cittadinanza è possibile prendere appuntamento telefonando o inviando un messaggio al numero 335 -1806 322.

Telefono: 335 - 1806322, attivo il giovedì dalle 14:30 alle 17:30.

Indirizzo di posta elettronica: accoglienzastranieri@comune.ravenna.it

Sito Internet: <https://www.comune.russi.ra.it/aree-tematiche/welfare-e-servizi-sociali/immigrazione>.



Lo Sportello fornisce i seguenti servizi:

- informazione, orientamento e consulenza sulla normativa vigente in materia di immigrazione;
- inoltro telematico delle istanze rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato dei permessi di soggiorno e di permessi di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo;
- controllo e inoltro della documentazione ai fini della richiesta di ricongiungimento familiare e della richiesta di cittadinanza per residenza o per matrimonio;

- inoltro telematico delle richieste di iscrizione al test di conoscenza della lingua italiana ai fini del rilascio del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo;
- informazione, orientamento e segnalazione di cittadini interessati al Rimpatrio Volontario Assistito con Reintegrazione (RVA&R);
- punto di ascolto e orientamento per i casi complessi.

PARTE SECONDA

SCHEDE INFORMATIVE DEI SINGOLI SERVIZI

ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'INGRESSO E IL SOGGIORNO IN ITALIA

Descrizione del servizio:

Informazione, orientamento e supporto normativo per il regolare ingresso e soggiorno in Italia.

A chi è rivolto:

Ai cittadini stranieri o comunitari che intendono avere informazioni su come fare ingresso e soggiornare regolarmente in Italia.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

A Cervia: Sportello per cittadini migranti;

A Russi: Sportello per cittadini migranti.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Tempi

I tempi variano a seconda della condizione giuridica dell'interessato. Nel caso di richiesta di appuntamento, entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta, l'Ufficio comunica alla persona interessata la data dell'appuntamento (si cerca di fissarlo nei 15 giorni lavorativi successivi, a seconda dell'agenda per gli Sportelli che ricevono solo su appuntamento).

INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE DI RILASCIO / RINNOVO / AGGIORNAMENTO / DUPLICATO DI PERMESSI DI SOGGIORNO E DI PERMESSI DI SOGGIORNO UE PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO

Descrizione del servizio:

Supporto alla compilazione e invio telematico dell'istanza per il rilascio/rinnovo o aggiornamento/duplicato del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo (di seguito abbreviato PSE UE SLP) o per il rilascio/rinnovo o aggiornamento/duplicato del permesso di soggiorno per altro titolo. Predisposizione della documentazione per la spedizione del kit postale o l'accesso diretto alla Questura territorialmente competente.

A chi è rivolto:

Alle persone straniere che intendono acquisire lo status permanente di soggiornante di lungo periodo oppure effettuare l'aggiornamento, duplicato, il rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

A Cervia: Sportello per cittadini migranti;

A Russi: Sportello per cittadini migranti;

Documentazione necessaria:

Il kit-postale (fogli da compilare, busta e bollettini) è disponibile presso lo Sportello.

I documenti da presentare variano in base al permesso di soggiorno di cui si è in possesso o del quale la persona deve fare richiesta.

È possibile trovare l'elenco dei documenti (tradotto in diverse lingue) sul sito del Comune di Ravenna, tramite il seguente link: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-immigrazione/sportelli-tematici/documenti-utili-immigrazione/permesso-di-soggiorno-ue-per-soggiornanti-di-lungo-periodo/>. In alternativa, è possibile chiedere informazioni presso gli Sportelli.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

L'istanza ha un costo di 30,00 euro per il servizio postale, a cui si aggiungono contributi e tasse allo Stato che possono variare a seconda della tipologia di richiesta da 30,46 euro ad un massimo di 130,46 euro.

È necessario acquistare una marca da bollo da 16,00 euro, per tutte le richieste fatte da persone che hanno più di 14 anni.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza della Questura di Ravenna.

Gli Sportelli forniscono esclusivamente supporto per la predisposizione, compilazione e inoltro della documentazione.

Tempi:

I tempi variano a seconda della modalità di accesso del singolo Sportello.

Negli Sportelli in cui è possibile presentarsi direttamente negli orari di apertura al pubblico, la domanda viene inviata subito in via telematica e viene consegnata alla persona richiedente la busta con il kit e il bollettino postale da spedire in Questura tramite le Poste Italiane.

Presentando richiesta Online, l'Ufficio fornisce l'elenco dei documenti da inviare da remoto – su WhatsApp – ed entro 3/6 lavorativi dall'invio della documentazione completa, l'Ufficio comunica al cittadino quando poter venire a Sportello per ritirare il kit compilato da spedire in Questura tramite le Poste Italiane.

Nel caso di richiesta di appuntamento, gli Sportelli, entro 2/4 giorni lavorativi dalla richiesta, comunicano al cittadino la data dell'appuntamento. Questo, compatibilmente la disponibilità dell'agenda degli Sportelli, viene fissato non oltre 15 giorni lavorativi successivi.

Informazioni utili per il cittadino:

L'istanza di rilascio del permesso di soggiorno può essere compilata in forma cartacea direttamente dal cittadino, utilizzando appositi moduli reperibili gratuitamente presso gli uffici postali.

Per supporto è possibile rivolgersi anche ai patronati e alle associazioni convenzionate con il Ministero degli Interni.

SERVIZIO DEDICATO AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI

Descrizione del servizio:

Fornisce informazioni, orientamento e supporto nell'espletamento dei procedimenti amministrativi inerenti all'ingresso e il soggiorno in Italia. Si occupa anche di eventuale accompagnamento ai servizi territoriali tramite l'attivazione della mediazione interculturale per gli studenti internazionali iscritti all'Università di Bologna, presso il Campus di Ravenna.

A chi è rivolto:

Agli studenti internazionali iscritti all'Università di Bologna, con sede al Campus di Ravenna e a ricercatori, docenti, visiting, dottorandi, assegnisti.

Dove:

A Ravenna: via Baccarini n.27, presso la sede della Segreteria dell'Università di Bologna, Campus di Ravenna.

Quando:

Solo su appuntamento, nelle giornate di:

- martedì dalle 09:00 alle 11:00;
- giovedì dalle 14:30 alle 16:00;

È possibile prendere appuntamento inviando un'email ad uno dei seguenti indirizzi: internationaldesk.ra@unibo.it oppure accoglienzastranieri@comune.ravenna.it

È possibile richiedere il servizio di mediazione previo appuntamento da richiedere tramite la mail a: terramiacoopsociale@gmail.com dall' International desk o dallo Sportello studenti internazionali.

Documentazione necessaria:

È possibile trovare l'elenco dei documenti necessari sul sito del Comune di Ravenna:

- Rilascio del permesso di soggiorno per motivi di studio: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-tematici/documenti-utili-immigrazione/rilascio-permesso-di-soggiorno-per-studio/>
- Rinnovo del permesso di soggiorno per motivi di studio: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-tematici/documenti-utili-immigrazione/rinnovo-permesso-di-soggiorno-per-studio/>

In alternativa, la documentazione è disponibile presso gli Sportelli.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni offerte sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Enti istituzionali competenti.

Tempi:

Entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta, lo Sportello comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato a seconda della disponibilità in agenda dello sportello e non oltre i 15 giorni successivi al recepimento della richiesta.

PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE E INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE DI NULLA OSTA AL RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE

Descrizione del servizio:

Supporto nella raccolta della documentazione necessaria per presentare l'istanza, la compilazione e l'inoltro telematico della richiesta di rilascio del Nulla Osta per il ricongiungimento familiare.

A chi è rivolto:

Alla persona di cittadinanza straniera, regolarmente soggiornante, che intenda presentare richiesta di ricongiungimento familiare, ai sensi dell'art. 29 D.LGS. n.286/1998.

Dove:

a Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

In tutti è possibile accedere solo su appuntamento.

Documentazione necessaria:

È possibile reperire l'elenco dei documenti necessari sul sito del Comune di Ravenna al seguente link:
<https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-tematici/documenti-utili-immigrazione/riciesta-ricongiungimento-familiare/>

In alternativa, è possibile rivolgersi allo Sportello.

È necessario essere in possesso delle credenziali SPID.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni offerte sono gratuite.

Occorre dotarsi di una marca da bollo da € 16,00 per l'inoltro telematico dell'istanza.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI) presso la Prefettura territorialmente competente.

Gli Sportelli forniscono esclusivamente supporto per la predisposizione, compilazione e invio dell'istanza. La richiesta è inviata tramite le credenziali SPID della persona interessata.

Tempi:

Entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta, lo Sportello comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato a seconda delle disponibilità dell'agenda.

Altre informazioni utili:

La persona interessata può inviare autonomamente l'istanza, accedendo con le proprie credenziali SPID al seguente sito: <https://portaleservizi.dlci.interno.it/AliSportello/ali/home.htm>

Per supporto e inoltro dell'istanza è possibile rivolgersi anche ai patronati ed alle associazioni convenzionate con il Ministero degli Interni.

PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE E INOLTRO TELEMATICO PER CONCESSIONE CITTADINANZA ITALIANA PER RESIDENZA O PER MATRIMONIO

Descrizione del servizio:

Supporto nella predisposizione della documentazione finalizzata alla presentazione della domanda di cittadinanza italiana per residenza o per matrimonio da presentare alla Prefettura territorialmente competente.

A chi è rivolto:

Nel caso di richiesta di cittadinanza per residenza: ai cittadini non italiani residenti a Ravenna, Russi e Cervia, che desiderano presentare istanza di cittadinanza trovandosi in una delle seguenti condizioni:

- 3 anni di residenza legale per il cittadino nato in Italia o discendente in linea retta entro il 2° grado da persone che sono state cittadine italiane per nascita;
- 5 anni di residenza legale per il cittadino maggiorenne adottato da cittadino italiano o figlio di cittadino naturalizzato;
- cittadino che ha prestato servizio, anche all'estero, per almeno 5 anni alle dipendenze dello Stato italiano;
- 4 anni di residenza legale per il cittadino dell'Unione Europea;
- 5 anni di residenza legale per l'apolide o il rifugiato;
- 10 anni di residenza legale per il cittadino straniero.

Nel caso di richiesta di cittadinanza per matrimonio, il servizio è rivolto al coniuge di cittadino italiano, avente cittadinanza straniera o apolide, che vuole acquisire la cittadinanza italiana. In tal caso è necessario che dopo il matrimonio, risieda legalmente da almeno due anni in Italia, oppure dopo tre anni dalla data del matrimonio se residente all'estero, qualora non sia intervenuto lo scioglimento, l'annullamento o la cessazione degli effetti civili del matrimonio e non sussista la separazione personale dei coniugi.

In presenza di figli minori, i termini temporali sono ridotti della metà.

Dove:

Solo su appuntamento:

a Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

La documentazione può variare a seconda della situazione giuridica del richiedente la concessione della cittadinanza italiana.

È possibile consultare l'elenco dei documenti necessari dal sito della Prefettura tramite il seguente link: www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm oppure reperirli sul sito del Comune di Ravenna: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-tematici/documenti-utili-immigrazione/> oppure presso gli Sportelli.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

È previsto il versamento tramite piattaforma Pago PA di un contributo a carico del cittadino di € 250,00 da effettuare a conclusione della presentazione dell'istanza ed una marca da bollo di €16,00.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza del Ministero dell'Interno.

Gli Sportelli forniscono esclusivamente supporto per la predisposizione, compilazione e invio dell'istanza.

Altre informazioni utili:

L'istanza può essere presentata online dal richiedente tramite sito del Ministero dell'Interno <https://portaleservizi.dlci.interno.it/AliCittadinanza/ali/home.htm>;

È necessario essere in possesso delle credenziali SPID.

Tempi:

Entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta, lo Sportello comunica al cittadino la data dell'appuntamento, a seconda della disponibilità dell'agenda.

INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO RISPETTO AI CORSI DI LINGUA ITALIANA DEL CPIA ED EVENTUALI PREISCRIZIONI PER I LIVELLI A2 E B1

Descrizione del servizio:

Supporto per l'iscrizione ai corsi di italiano attivi sul territorio, collaborando con il CPIA (Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti) in base alle offerte formative erogate nel distretto di Ravenna e/o di corsi d'italiano attivati all'interno dei progetti FAMI ed eventuali preiscrizioni per il CPIA per i livelli A2 e B1.

A chi è rivolto:

Alla persona di cittadinanza straniera o comunitaria.

Dove

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

Per avere informazioni non è necessario presentare alcuna documentazione.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Altre informazioni utili:

Il CPIA di Ravenna propone la seguente offerta formativa:

- percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana livello A2, anche in sede carceraria;

- un percorso di primo livello finalizzato al conseguimento del diploma di scuola secondaria di primo grado;
- in collaborazione con la Prefettura, realizza test di conoscenza della lingua italiana livello A2 ai fini del rilascio del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo;
- sessioni di formazione civica dove, con l'utilizzo di materiale audio nella lingua madre del candidato, si illustrano vari aspetti della società e delle istituzioni italiane; anche questa attività è connessa al conseguimento del permesso di soggiorno da parte dei cittadini stranieri.

Le attività vengono svolte in base agli Accordi quadro tra Ministero dell'Interno e MIUR (per le sessioni di formazione civica del 7/8/2012 e per i test di italiano del 11/11/2010) e ai protocolli di intesa stipulati tra Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna e Prefettura di Ravenna.

L'offerta formativa è distribuita sui tre distretti: Lugo, Faenza e Ravenna.

Tempi:

I tempi variano a seconda della disponibilità di posti fino al completamento della composizione delle classi scolastiche.

INOLTRO TELEMATICO DELLE RICHIESTE DI PARTECIPAZIONE AL TEST DI CONOSCENZA LINGUA ITALIANA AI FINI DEL RILASCIO DEL PERMESSO DI SOGGIORNO U.E. PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO

Descrizione del servizio:

Supporto per la compilazione e l'inoltro della domanda telematica rivolta allo Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura (SUI), per prenotare il test di lingua italiana per il livello A2 secondo il quadro comune di riferimento dell'Unione Europea.

Il superamento del test costituisce uno dei requisiti necessari per l'acquisizione dello status permanente di soggiornante di lungo periodo.

A chi è rivolto:

Alla persona straniera regolarmente soggiornante.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

Credenziali SPID, permesso di soggiorno in corso di validità o di rinnovo, passaporto o titolo equipollente in corso di validità.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura (SUI) di Ravenna. Gli Sportelli forniscono esclusivamente supporto per la domanda di prenotazione.

Altre informazioni utili:

La persona straniera può procedere direttamente all'inoltro dell'istanza collegandosi al sito del Ministero dell'Interno: <https://portaleservizi.dlci.interno.it/AliSportello/ali/home.htm>. È possibile conseguire l'attestato di conoscenza della lingua italiana al livello A2 anche frequentando corsi gratuiti realizzati da enti pubblici e privati sottoscrittori del protocollo provinciale per l'alfabetizzazione con presa in carico ed esame finale presso il CPIA.

Tempi

Gli Sportelli inseriscono immediatamente sul portale la richiesta di appuntamento.

PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI PER RILASCIO O RINNOVO DI PERMESSI DI SOGGIORNO PRESSO LA QUESTURA TRAMITE APPLICATIVO “PRENOTAFACILE”

Descrizione del servizio:

Prenotazione degli appuntamenti tramite la piattaforma “PrenotaFacile” della Polizia di Stato, per i rilasci/rinnovi/aggiornamenti/duplicati e conversioni dei permessi di soggiorno da presentare direttamente presso la Questura di Ravenna.

A chi è rivolto:

Alla persona straniera che voglia richiedere/rinnovare/aggiornare/duplicare/convertire il permesso di soggiorno rientrante nelle categorie previste dalla piattaforma PrenotaFacile.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

Permesso di soggiorno e/o passaporto/titolo equipollente.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

L'istanza prevede un costo, sotto forma di contributi e tasse allo Stato, da versare direttamente all'Ufficio Postale.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza della Questura di Ravenna.

Gli Sportelli forniscono esclusivamente supporto per la richiesta dell'appuntamento.

Tempi:

Gli Sportelli inseriscono immediatamente sul Portale la richiesta di appuntamento in base alla disponibilità di date dell'agenda della Questura.

PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO LA QUESTURA PER IL RILASCIO/RINNOVO DEL PERMESSO DI SOGGIORNO DI SPECIFICHE TIPOLOGIE DI PROTEZIONE

Descrizione del servizio:

Prenotazione degli appuntamenti presso la Questura di Ravenna per il rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno per le categorie di cittadini che non accedono più alla piattaforma "PrenotaFacile".

A chi è rivolto:

Alle persone titolari di protezione internazionale al primo rilascio; titolari del permesso di soggiorno per Protezione Speciale al primo rilascio o rinnovo; titolari di permesso di soggiorno per Protezione Sussidiaria al primo rilascio o rinnovo.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

Provvedimento con decisione positiva della Commissione Territoriale o Tribunale competente, eventuale precedente permesso di soggiorno, passaporto – se in possesso – e documentazione attestante un luogo di dimora.

Eventuali costi per il cittadino:

Pagamento del contributo da versare direttamente all'Ufficio postale, l'importo può variare in base alla tipologia di permesso di soggiorno richiesta.

Tempi:

È necessario recarsi di persona presso gli sportelli distrettuali del Comune di Ravenna negli orari di apertura al pubblico. Il servizio non è erogato da remoto. Gli sportelli fissano l'appuntamento in base alle disponibilità dell'agenda della Questura. Quest'ultima, a partire dal 17/05/2024 (compreso), eroga il servizio ogni venerdì dalle 09:30 alle 11:30, e non più il martedì.

PRENOTAZIONI DEGLI APPUNTAMENTI ON LINE PRESSO LA QUESTURA PER IL RILASCIO/RINNOVO DEL PASSAPORTO IN SEGUITO ALLA CONCESSIONE DELLA CITTADINANZA ITALIANA

Descrizione del servizio:

Prenotazione degli appuntamenti presso la Questura di Ravenna tramite la piattaforma “Passaporto Online” per il rilascio del passaporto italiano.

A chi è rivolto:

Alla persona straniera che, a seguito della concessione della cittadinanza italiana, voglia chiedere o rinnovare il passaporto italiano.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

Credenziali SPID e carta d'identità italiana.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

L'istanza prevede un costo, sotto forma di contributi e tasse allo Stato, da versare direttamente all'ufficio postale.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza della Questura di Ravenna.

Gli Sportelli forniscono esclusivamente supporto per la richiesta dell'appuntamento.

Tempi:

Gli Sportelli inseriscono immediatamente sul portale la richiesta di appuntamento in base alla disponibilità di date dell'agenda della Questura.

ASSISTENZA PER RILASCIO CREDENZIALI SPID (gestore dell'identità digitale: LepidaID)

Descrizione del servizio:

Supporto nella fase di registrazione volta al rilascio delle credenziali SPID – tramite il gestore di identità digitale Lepida – e accesso alle piattaforme della Pubblica Amministrazione.

A chi è rivolto:

Chiunque voglia creare un'identità SPID con il gestore Lepida.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti e Sportello Interculturale della Casa delle Culture.

Documentazione necessaria:

Documento di riconoscimento italiano (carta di identità, patente o passaporto) e Tessera Sanitaria (o codice fiscale) in corso di validità.

Indirizzo e-mail e numero di cellulare (non devono essere già in uso da altri utenti LepidaID).

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza dei singoli gestori dei servizi.

Gli Sportelli forniscono esclusivamente assistenza e supporto per la registrazione sul sito Lepida.

Tempi:

I tempi variano a seconda della modalità di accesso del singolo Sportello.

Per lo Sportello Interculturale Casa delle Culture è possibile presentarsi direttamente negli orari di apertura al pubblico. La richiesta viene immediatamente inserita sul portale.

Per lo Sportello per cittadini migranti la richiesta viene effettuata su appuntamento, lo sportello entro 2/5 giorni lavorativi comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 15 giorni lavorativi successivi.

Altre informazioni utili:

È possibile registrarsi in autonomia tramite il seguente link:

<https://id.lepida.it/lepidaid/wicket/page?2>

Una volta effettuata la registrazione online, è necessario scegliere la modalità di riconoscimento preferita tra quelle offerte da Lepida. Maggiori informazioni al seguente link: <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/anagrafe-elettorale-leva/anagrafe/spid-sistema-pubblico-di-identita-digitale/>

Alla data della prima pubblicazione della presente carta dei servizi, è attivo il progetto digitale facile che prevede l'apertura di sportelli di facilitazione digitale a Ravenna, Cervia e russi. Maggiori informazioni al seguente link: <https://www.comune.ra.it/news/ce-un-punto-dove-il-digitale-e-facile-tra-il-27-aprile-e-18-maggio-aprono-16-punti-di-facilitazione-digitale-a-ravenna-cervia-e-russi/>.

COMPILAZIONE DELLE RICHIESTE DI SPECIFICI CONTRIBUTI NELL'AMBITO DEI SERVIZI INTERCULTURALI DI RAVENNA

Descrizione del servizio:

Assistenza per la richiesta di specifici contributi legati alla pubblicazione di bandi nazionali, regionali e comunali. Nello specifico:

- bonus libri/borse di studio;
- abbonamenti "Salta su";
- bonus trasporti;
- contributo sport;
- bonus luce e gas;
- bonus TARI;
- bonus affitto.

A chi è rivolto:

A chiunque che abbia diritto ad accedere al bonus, secondo i criteri stabiliti dalla tipologia di contributo.

Dove:

A Ravenna: Sportello Interculturale della Casa delle Culture.

Documentazione necessaria:

Carta d'identità, Codice Fiscale e SPID.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza del Dirigente Responsabile del Servizio.

Tempi:

È possibile accedere al servizio negli orari di apertura dell'ufficio o nel caso di necessità richiedere di fissare un appuntamento, la data verrà comunicata entro 2/5 giorni.

RICHIESTA E RILASCIO DI ATTESTAZIONE DI IDONEITÀ DELL'ALLOGGIO AI FINI DELLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO DI SOGGIORNO PER DECRETO FLUSSI

Descrizione del servizio:

Rilascio di certificati di idoneità alloggiativa, ai fini della sottoscrizione del contratto di soggiorno per lavoro subordinato (art. 5-bis del D.lgs. n.286/1998).

A chi è rivolto:

Ai datori di lavoro o a quanti intendono – attraverso la procedura del “Decreto Flussi” – assumere alle proprie dipendenze lavoratori stranieri, che fanno ingresso dall'estero, dovendo farsi carico anche dell'alloggio.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture.

Documentazione necessaria:

- Atto di proprietà o contratto registrato di affitto o di comodato oppure altra documentazione idonea a documentare la disponibilità dell'alloggio;
- Scheda di rilevazione per unità immobiliare sottoscritta da tecnico abilitato (Modello B);
- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità;
- se persona con cittadinanza di Paese Terzo: copia del permesso di soggiorno in corso di validità (se in corso di rinnovo, ricevuta della richiesta di rinnovo) e del passaporto;
- n.1 marca da bollo da € 16,00 + eventuale n.1 marca da bollo da € 16,00 per il rilascio dell'attestazione;
- copia documento di identità del lavoratore in corso di validità.

Costi per il cittadino:

Il cittadino deve presentare due marche da bollo da € 16,00.

Responsabile del procedimento:

Dirigente Responsabile, U.O Politiche per l'Immigrazione.

Tempi:

I tempi del procedimento sono individuati in 30 giorni, che decorrono dalla data di ricevimento dell'istanza.

RICHIESTA DI RILASCIO/RINNOVO DI ATTESTAZIONE DI IDONEITÀ ALLOGGIATIVA PER RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE, PERMESSO DI SOGGIORNO UE PER SOGGIORNANTI DI LUNGO PERIODO E PER DECRETO FLUSSI

Descrizione del servizio:

Rilascio del certificato di idoneità alloggiativa per l'espletamento delle seguenti pratiche: ricongiungimento familiare, rilascio del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, stipula del contratto di soggiorno presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI) della Prefettura, per "Decreto Flussi" e per richiesta di emersione/sanatoria.

A chi è rivolto:

Ai cittadini che intendono richiedere o rinnovare il certificato e che siano in possesso di idonea documentazione attestante la disponibilità dell'alloggio.

Dove:

A Cervia: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

- Atto di proprietà o contratto registrato di affitto o di comodato oppure altra documentazione idonea a documentare la disponibilità dell'alloggio;
- documento d'identità del richiedente in corso di validità;
- se persona con cittadinanza di Paese Terzo: copia del permesso di soggiorno in corso di validità (se in corso di rinnovo, ricevuta della richiesta di rinnovo) e del passaporto;
- versamento della somma di € 26,00 tramite piattaforma "PagoPA", a nome del richiedente il certificato;
- n.1 marca da bollo da € 16,00 + eventuale n.1 marca da bollo da € 16,00 per il rilascio dell'attestazione.
- solo nel caso di richiesta al fine di ricongiungimento familiare: autocertificazione dei requisiti igienico-sanitari, insieme alla copia del documento di identità della persona proprietaria dell'immobile.

Costi per il cittadino:

Il cittadino deve presentare due marche da bollo da € 16,00 e versamento di € 26,00.

Responsabile del procedimento:

Dirigente Responsabile, Servizio Unico Edilizia (SUE) del Comune di Cervia.

Tempi:

I tempi del procedimento sono individuati in 30 giorni, che decorrono dalla data di ricevimento dell'istanza.

SEGNALAZIONE DI CITTADINI INTERESSATI AL RIMPATRIO VOLONTARIO ASSISTITO E REINTEGRAZIONE (RVA&R)

Descrizione del servizio:

Segnalazione agli enti attuatori degli specifici progetti di RVA&R, delle persone interessate ad un ritorno volontario e assistito a titolo definitivo nel proprio Paese di origine o di provenienza.

A chi è rivolto:

Alla persona di cittadinanza straniera, che voglia rientrare definitivamente nel proprio Paese di provenienza o di origine.

Dove:

Solo su appuntamento:

a Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

La documentazione varia a seconda della situazione giuridica della persona.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza del Ministero dell'Interno. Lo sportello cittadini migranti del Comune di Ravenna fornisce esclusivamente supporto per accompagnare e sostenere la persona nella decisione di rientrare definitivamente nel proprio Paese e invia la segnalazione all'ente preposto.

Tempi:

Entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta di appuntamento, l'Ufficio comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 15 giorni lavorativi successivi.

ORIENTAMENTO, CONSULENZA LEGALE ED EVENTUALE SEGNALAZIONE DI ACCOGLIENZA PER VITTIME DI TRATTA E DI MIGRAZIONE FORZATA

Descrizione del servizio:

Realizzazione di interventi di specifiche misure di emersione, protezione e integrazione sociale alle vittime di sfruttamento e tratta di esseri umani.

A chi è rivolto:

Alle persone di cittadinanza straniera e comunitaria, vittime di sfruttamento e tratta di essere umani.

Dove:

A Ravenna: Sportello per cittadini migranti, Sportello Vittime di Migrazione forzata (SAI/Territoriali)
Sportello Interculturale della Casa delle Culture;

a Cervia: Sportello per cittadini migranti;

a Russi: Sportello per cittadini migranti.

Documentazione necessaria:

Permesso di soggiorno e/o passaporto, se in possesso;

Eventuale documentazione relativa al lavoro.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Tempi:

Entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta, l'Ufficio comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 15 giorni lavorativi successivi. Con riferimento alle segnalazioni pervenute dalla Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale e dal Tribunale di Bologna – Sezione specializzata immigrazione, protezione internazionale e libera circolazione cittadini U.E –, le tempistiche variano in base alle scadenze previste dal Protocollo di intesa stilato con il progetto Oltre la Strada, che vanno pertanto oltre ai 15 giorni lavorativi previsti invece per le altre tipologie di appuntamenti.

ISCRIZIONE E MUTAZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI OSPITI DEL SISTEMA PUBBLICO DI ACCOGLIENZA: CAS, SAI, OLS

Descrizione del servizio:

Procedimento di iscrizione anagrafica e variazione di indirizzo per cittadini stranieri e/o comunitari che hanno la dimora abituale in progetti di accoglienza del territorio (CAS, SAI, OLS).

A chi è rivolto:

Ai cittadini stranieri e/o comunitari, che hanno ottenuto accesso alle misure di accoglienza in CAS, strutture SAI e OLS.

Dove:

A Ravenna: sportello iscrizione anagrafica beneficiari sistema di accoglienza.

Documentazione necessaria:

Permesso di soggiorno in corso di validità o con ricevuta attestante il rinnovo avvenuto non oltre i 60gg dalla scadenza; lettera attestante la dimora abituale presso il centro di accoglienza/progetto, sottoscritta dal responsabile della convivenza anagrafica; delega all'invio dell'istanza sottoscritta dal beneficiario; dichiarazione di iscrizione anagrafica redatta su modulistica ministeriale.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Funzionario incaricato.

Tempi:

L'ente gestore invia le richieste all'U.O. Politiche per l'Immigrazione, al seguente indirizzo di posta elettronica: accoglienzastranieri@comune.ra.it nella giornata del lunedì mattina dalle ore 8:00 alle 13:00. Il funzionario incaricato, entro le 48 ore successive dalla ricezione, effettua l'iscrizione anagrafica, valida a tutti gli effetti di legge, rilasciando il provvedimento di iscrizione.

RACCOLTA E INOLTRO AL SERVIZIO CENTRALE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO ALL'ACCOGLIENZA SAI

Descrizione del servizio:

Segnalazione al Servizio Centrale SAI delle richieste di accesso al SAI.

A chi è rivolto:

Al cittadino straniero, titolare di un permesso di soggiorno come previsto dal D.L. n.142/2015, che non abbia mai beneficiato delle misure di accoglienza SAI e sia privo dei mezzi di sussistenza

sufficienti al proprio sostentamento, al fine di ottenere supporto in termini di vitto, alloggio e percorsi di autonomia.

Dove:

Su appuntamento:

A Ravenna: Sportello per richieste di inserimento nei progetti SAI.

Documentazione necessaria:

Permesso di soggiorno del richiedente, tra quelli che consentono l'accesso al SAI.

Eventuali costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Responsabile del procedimento:

Il procedimento è di competenza del Servizio Centrale SAI.

Tempi:

Nel caso di richiesta di appuntamento, entro 2/5 giorni lavorativi dalla richiesta l'Ufficio comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 15 giorni lavorativi successivi. L'istanza presentata viene inoltrata al Servizio Centrale entro 7 giorni lavorativi.

PROMOZIONE E SUPPORTO ALL'ASSOCIAZIONISMO DEI MIGRANTI E RICHIESTA SALE PER ASSOCIAZIONI

Descrizione del servizio:

Offrire alla cittadinanza e all'associazionismo un supporto alla vita sociale e culturale, favorendo l'incontro, lo scambio e il dialogo (culturale, linguistico, ecc.).

A chi è rivolto:

Alla cittadinanza e all'associazionismo.

Modalità di accesso al servizio:

Le associazioni e gli enti del Terzo Settore possono fare richiesta, in ogni momento, di concessione – gratuita o dietro contributo – delle stanze comunali della Casa delle Culture, tramite apposita modulistica scaricabile al link:

<https://www.comune.ra.it/proceedings/concessione-spazi-casa-delle-culture/>

Le richieste sono approvate con Delibera di Giunta.

Il Comune di Ravenna ha approvato i criteri organizzativi e gestionali per l'utilizzo degli spazi attraverso determinazione numero generale 2871 del 08/11/2019 P.G 214343/2019 e con Delibera di Giunta n.47/2020 del 28 gennaio 2020, con oggetto "Approvazione delle tariffe per l'uso temporaneo di due sale della struttura di proprietà comunale".

Documentazione necessaria:

Copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante dell'associazione, che dovrà utilizzare la stanza, copia dello Statuto e C.F. associazione.

Costi per il cittadino:

Eventuale contributo di € 50,00 tranne che nei casi di esenzione, quali:

richieste compatibili con i fini istituzionali dell'Ente in linea con le politiche di promozione delle attività interculturali e di sostegno o nessuna richiesta di contributo economico ai partecipanti.

Tempi:

I tempi per la concessione delle sale sono individuati in 30 giorni.

RICHIESTA E SUPPORTO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE AGLI ISTITUTI SCOLASTICI E INSEGNANTI DEL TERRITORIO

Descrizione del servizio:

Sportello di mediazione con funzioni di raccordo di tutti gli istituti scolastici e dei servizi educativi delle scuole di Ravenna e Russi, finalizzato ad accogliere le richieste di mediazione elaborate in progetti di intervento didattico. Orienta e supporta le famiglie straniere per le iscrizioni ai servizi educativi, prescolastici, scolastici, extrascolastici e ai servizi a supporto del diritto allo studio.

A chi è rivolto:

Istituti comprensivi e Servizi educativi del Comune di Ravenna e Russi; Scuole secondarie di secondo grado del Comune di Ravenna.

Dove:

A Ravenna: Sportello Interculturale Casa delle Culture.

Documentazione necessaria:

Apposita modulistica scaricabile al link:

<https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/casa-delle-culture/materiali/modulistica-attivita-interculturali-anno-scolastico-2021-22/>

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Tempi:

La richiesta di mediazione viene evasa entro e non oltre 10 giorni.

SERVIZIO BIBLIOTECARIO DI INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SULLE TEMATICHE DI IMMIGRAZIONE E INTERCULTURA

Descrizione del servizio:

Presso il centro sono disponibili circa 850 testi dedicati all'educazione interculturale, all'educazione alla pace, alla diversità e al dialogo interreligioso. Nel corso degli anni, è stata implementata la sezione relativa all'insegnamento della lingua italiana L2, attraverso l'acquisto di manuali pratici e teorici, e la parte narrativa con l'acquisto di libri di scrittori con background migratorio. L'intenzione è di partecipare alla costruzione di una società più giusta ed equa attraverso la lettura.

A chi è rivolto:

A tutta la cittadinanza.

Dove:

A Ravenna: Sportello Interculturale Casa delle Culture.

Documentazione necessaria:

Per la registrazione è necessaria la mail e la sottoscrizione della Privacy.

Costi per il cittadino:

Le prestazioni del servizio sono gratuite.

Tempi:

Nessun tempo d'attesa per l'erogazione del servizio.

PARTE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

DOVERI E DIRITTI

La Carta dei Servizi del U.O. Politiche per l'immigrazione è un "patto" con i cittadini che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il "patto" presuppone che a tutti i soggetti coinvolti, (operatori e cittadini) siano riconosciuti diritti e specifiche responsabilità.

Gli operatori e le operatrici della rete degli sportelli:

Hanno il dovere di: <ul style="list-style-type: none">• Porsi nei confronti del cittadino con cortesia, correttezza, professionalità, disponibilità, imparzialità, riservatezza (in conformità alle vigenti norme sulla Privacy) e senza discriminazione alcuna;• Garantire il buon funzionamento del servizio, nel rispetto di quanto indicato nella presente carta;• Monitorare la qualità del servizio fornito nell'ottica del miglioramento continuo.	Hanno il diritto di: <ul style="list-style-type: none">• Richiedere al cittadino tutte le informazioni necessarie ed utili per la corretta gestione delle pratiche e per il rilascio delle informazioni connesse.
--	--

I cittadini che usufruiscono dei servizi della rete degli sportelli:

<p>Hanno il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porsi nei confronti degli operatori e operatrici con cortesia, correttezza e disponibilità; • Essere precisi nel fornire tutta la documentazione richiesta e le informazioni connesse; • Rispettare gli orari, le modalità di accesso e fruizione dei servizi, nonché i tempi indicati nella Carta; • Riconoscere e rispettare i diritti degli altri cittadini, in particolare di quelli in situazioni di difficoltà: persone con disabilità, anziane, genitori con bambini, donne in gravidanza, ecc. 	<p>Hanno il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ottenere dagli operatori e operatrici le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi indicati e per l'inoltro delle pratiche connesse; • Rispetto della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie fornite; • Verificare il rispetto degli standard previsti nella presente Carta.
---	--

LA QUALITÀ CHE OFFRIAMO OGGI

Nella tabella che segue sono indicati i principali fattori da cui dipende la qualità del servizio, gli indicatori con i quali è misurata ed i relativi standard di riferimento.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	LIVELLO DI QUALITÀ ATTESO
Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta;	<p>Pubblicazione della Carta dei Servizi nel sito internet del Comune;</p> <p>Invio della Carta dei Servizi ai principali soggetti/Enti presenti sul territorio che operano a contatto con i cittadini interessati (Ministero degli Interni, Regione, Provincia, A.USL, ASP, Prefettura, Questura, Camera di Commercio, ANCI, Associazioni di immigrati e di volontariato);</p>	invio al 100% dei soggetti/enti individuati
Orario di apertura al pubblico;	Rispetto degli orari di apertura previsti nella Carta;	100%

Favorire l'accessibilità agli sportelli, in particolare alle persone con disabilità;	Fornire, su richiesta di apposito appuntamento, le necessarie facilitazioni, per il ricevimento delle persone con disabilità in spazi adeguati;	100% delle richieste
Informazioni online aggiornate relative alle procedure e alla modulistica di competenza comunale indicate nella Carta;	Aggiornamento delle informazioni e della modulistica nel sito del Comune;	90%
Tempi	Rispetto dei tempi previsti nella Carta;	80%
Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei cittadini;	Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza;	Soddisfatti >= 80%

I NOSTRI IMPEGNI PRESENTI E FUTURI

Il nostro principale impegno per la qualità del servizio riguarda la professionalità degli operatori ed operatrici, unita all'omogeneità delle prassi operative. Riteniamo infatti che il livello di qualità di un servizio sia composto da diversi fattori e non possa mai essere disgiunto dalla qualità della prestazione professionale di chi lo eroga.

Con questa Carta, la rete degli Sportelli intende garantire la qualità della prestazione professionale delle proprie operatrici e operatori attraverso la condivisione di valori, procedure e prassi operative, che mirano al miglioramento continuo dei servizi resi alla cittadinanza.

In particolare, intende impegnarsi per:

- Garantire alle operatrici e operatori l'aggiornamento normativo sistematico, soprattutto negli ambiti in cui le disposizioni legislative variano spesso e incidono trasversalmente su più servizi;
- Favorire la comunicazione con i cittadini di lingue diverse, tramite la traduzione in inglese, francese e arabo della presente Carta dei servizi;
- Facilitare il rapporto del cittadino migrante con la Pubblica Amministrazione, ai fini di un corretto accesso ai servizi pubblici. In tale ambito, se richiesto, sviluppa azioni formative e di consulenza sulla posizione giuridica del cittadino straniero agli altri uffici del Comune e delle altre pubbliche Amministrazioni;
- Monitorare e controllare periodicamente la qualità percepita del servizio erogato, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione dei cittadini che fruiscono del servizio.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

I reclami o le segnalazioni possono essere inoltrate:

- tramite web, dal link <https://comuni-chiamo.com/@ravenna>
sul sito del Comune di Ravenna è presente una sezione dedicata alle segnalazioni <https://www.comune.ra.it/servizi/servizi-ai-cittadini/servizi-online/segnalazioni-online/> dove è possibile trovare anche una breve guida di utilizzo;
- tramite smartphone o tablet scaricando App Comuni-chiamo dal proprio store di riferimento (app store o google play);
- in forma verbale, agli operatori degli sportelli;
- in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: accoglienzastranieri@comune.ra.it oppure all'indirizzo: Comune di Ravenna– U.O. Politiche per l'Immigrazione - Via Oriani 44 – 48121 Ravenna.

I reclami degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Lo Sportello per cittadini migranti si impegna a garantire la verifica sistematica dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, al fine di migliorare il livello della qualità dei servizi resi alla comunità e mantenere gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- LEGGE 24 dicembre 1954, n. 1228
Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 30 maggio 1989, n. 223
Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente
- DECRETO-LEGGE 9 febbraio 2012, n. 5 - Articolo 5
Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo
Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 4 aprile 2012, n. 35
- DECRETO-LEGGE 28 marzo 2014, n. 47 - Articolo 5
Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015 Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 23 maggio 2014, n. 80
- DECRETO LEGISLATIVO 25 luglio 1998, n. 286
Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero
- DECRETO LEGISLATIVO 6 febbraio 2007, n. 30

- Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri
- LEGGE 5 febbraio 1992, n. 91
Nuove norme sulla cittadinanza
 - DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 31 agosto 1999, n. 394
Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1, comma 6, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286
 - DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 28 dicembre 2000, n. 445
Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
 - LEGGE REGIONALE 24 marzo 2004, n. 5
Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati
 - LEGGE 7 agosto 1990, n. 241
Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
 - DECRETO LEGISLATIVO 19 novembre 2007, n. 251
Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta
 - DECRETO LEGISLATIVO 30 maggio 2005, n. 140
Attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienze dei richiedenti asilo negli Stati membri
 - DECRETO LEGISLATIVO 28 gennaio 2008, n. 25
Attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato
 - DECRETO LEGISLATIVO 18 agosto 2015, n. 142
Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale
 - DECRETO DEL MINISTERO DELL'INTERNO DEL 18 novembre 2019
Modalità di accesso degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati (Siproimi).
 - LEGGE 2 agosto 2011, n. 129

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 giugno 2011, n. 89, recante disposizioni urgenti per il completamento dell'attuazione della direttiva 2004/38/CE sulla libera circolazione dei cittadini comunitari e per il recepimento della direttiva 2008/115/CE sul rimpatrio dei cittadini di Paesi terzi irregolari

- LEGGE 5 maggio 2023, n°50
“Disposizioni urgenti in materia di flussi di ingresso legale dei lavoratori stranieri e di prevenzione e contrasto all’immigrazione irregolare
- Circolare del Ministero dell’Interno n.7170 del 18 novembre 2009
- Nota Ministero della Salute 21 gennaio 2019
- Circolare del Ministero dell’Interno n. 20501 del 27 febbraio 2019
- Circolare del Ministro per la Pubblica Amministrazione e Semplificazione n° 3 del 17.04.2012