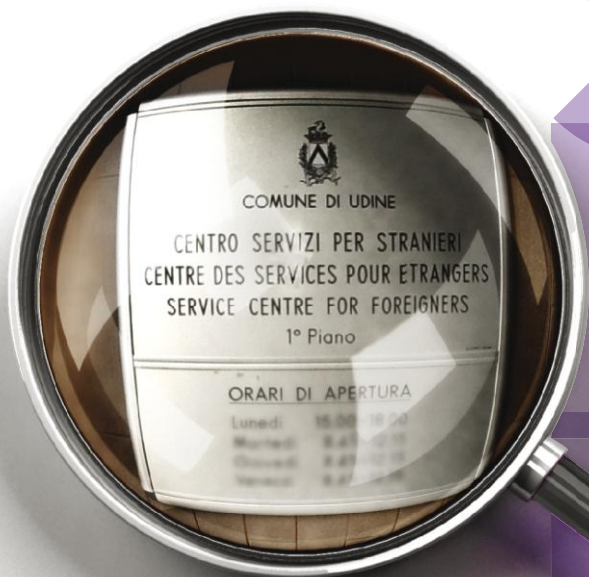


# CARTA

**SERVIZI A FAVORE  
DI CITTADINI  
STRANIERI**

**DEI**

**SE  
RV  
IZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

*Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine*

Udine, 30 Marzo 2012

<b>1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b> .....	5
<b>1.1 La carta dei servizi - presentazione</b> .....	5
<i>a) Cos'è la carta dei servizi</i> .....	5
<i>b) Questa carta</i> .....	6
<i>c) Quadro di riferimento normativo</i> .....	6
<b>1.2 Principi che presiedono all'erogazione dei servizi rivolti a cittadini immigrati temporaneamente presenti sul territorio e alle loro famiglie</b> .....	8
<b>1.3 Significato del concetto di qualità nei servizi rivolti a cittadini immigrati temporaneamente presenti sul territorio e alle loro famiglie</b> .....	9
<b>1.4 Attività del centro servizi e criteri di organizzazione dei servizi dedicati a cittadini immigrati e alle loro famiglie</b> .....	10
<b>1.5 Descrizione dei servizi</b> .....	11
<i>a) servizi di informazione e orientamento</i> .....	11
<i>b) servizio sociale</i> .....	13
<i>c) servizio di mediazione interculturale</i> .....	14
<i>d) interventi e progetti di protezione internazionale</i> .....	15
<i>e) servizi di pronta e prima accoglienza</i> .....	16
<i>f) altri servizi</i> .....	17
<b>1.6 Responsabile del servizio</b> .....	17
<b>2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO</b> .....	19
<b>2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune</b> .....	19
<b>2.2. Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio</b> .....	20
<b>3. RAPPORTI CON I CITTADINI</b> .....	22
<b>3.1 Reclami e suggerimenti</b> .....	22

# FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

**CARTA DEI SERVIZI**

# 1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

## 1.1 La carta dei servizi - presentazione

### **a) Cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso a forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- 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;
- consentire e, anzi, stimolare il costante controllo della qualità del servizio reso e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, La Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

## ***b) Questa carta***

Questa Carta è riferita ai servizi rivolti ai cittadini stranieri, richiedenti asilo e/o rifugiati temporaneamente presenti sul territorio comunale.

I servizi rivolti agli immigrati sono gestiti dall'U.O. Immigrazione e diritti di cittadinanza – Centro Servizi per Stranieri del Comune di Udine con la collaborazione di tutti gli altri attori coinvolti nel processo di erogazione del servizio e cioè:

- I soggetti appaltatori (per quanto riguarda il servizio di mediazione interculturale e di informazione in rete sul territorio );
- I soggetti partner dei progetti di accoglienza (per quanto riguarda l'accoglienza di adulti, nuclei familiari, minori richiedenti asilo e/o rifugiati);
- I soggetti convenzionati (per quanto riguarda l'accoglienza di adulti, nuclei familiari e minori stranieri non accompagnati)
- I soggetti partner (per quanto riguarda la gestione di progettualità ad hoc),

L'impegno comune è volto a promuovere l'integrazione dei cittadini stranieri, richiedenti asilo e/o rifugiati nell'ambito del tessuto sociale cittadino.

I servizi rivolti agli immigrati sono di competenza anche di altri soggetti istituzionali del territorio (es. Questura, Prefettura): questa Carta dei Servizi si riferisce unicamente agli impegni di competenza del Comune di Udine.

## ***c) Quadro di riferimento normativo***

I Servizi rivolti agli immigrati, richiedenti asilo e/o rifugiati sono gestiti nell'osservanza delle disposizioni di legge e dai regolamenti vigenti in materia.

A questo proposito si precisa che il quadro normativo all'interno del quale si collocano questi servizi è particolarmente articolato e complesso.

Si riportano di seguito gli estremi dei principali atti normativi che costituiscono i capisaldi dei servizi erogati:

- Decreto Legislativo 286/1998: “Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n.286 e successive modificazioni”
- D. P. R. 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’art. 1,c.6 del D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 e successive modificazioni.
- Legge 30 luglio 2002 n. 189 “Modifica alla normativa in materia di immigrazione e asilo”
- Decreto Legislativo 30 maggio 2005 n. 140 – “Attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all’accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri”
- Decreto 27 giugno 2007 – “Linee guida, formulario delle domande e criteri per la verifica della corretta gestione del contributo erogato dal Fondo per le politiche e i servizi dell’asilo e loro armonizzazione alle disposizioni del D.L. 140/2005”
- Decreto legislativo 19.11.2007 – “Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull’attribuzione, a cittadini di Paesi terzi ed apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta”
- Legge 94 del 15 luglio 2009 – “Disposizioni in materia di pubblica sicurezza”.

## **1.2 Principi che presidono all'erogazione dei servizi rivolti a cittadini immigrati temporaneamente presenti sul territorio e alle loro famiglie**

Il Comune si impegna a erogare i servizi rivolti agli stranieri, richiedenti asilo e/o rifugiati temporaneamente presenti sul territorio nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **A) EGUAGLIANZA**

Il Comune eroga i servizi agli stranieri, richiedenti asilo e/o rifugiati temporaneamente presenti sul territorio ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e il servizio e riguardanti le modalità di accesso al servizio sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### **B) IMPARZIALITA'**

Il Comune ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione rivolti ai cittadini immigrati temporaneamente presenti sul territorio e alle loro famiglie.

### **C) CONTINUITA' E REGOLARITA'**

L'erogazione dei servizi rivolti agli stranieri, richiedenti asilo e/o rifugiati temporaneamente presenti sul territorio devono essere continui, regolari e senza interruzioni. In caso di eventi eccezionali che influiscano sullo svolgimento del servizio il Comune si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



## **D) PARTECIPAZIONE**

Il Comune si impegna a favorire la partecipazione del cittadino ai procedimenti di competenza al fine di tutelarne il diritto alla corretta erogazione del servizio. In quest'ottica l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'amministrazione e a quanto previsto per la partecipazione al procedimento amministrativo dal dettato normativo della L. 241/90.

## **E) EFFICACIA**

Il Comune si impegna ad erogare un servizio che corrisponde ai bisogni e alle esigenze dell'utenza. Il servizio reso dovrà pertanto risultare conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate ed esaustivo rispetto alle esigenze complessive del fruitore.

## **F) EFFICIENZA**

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi limitando così l'impatto dei medesimi sul bilancio comunale e consentendo al tempo stesso di utilizzare le risorse per altri utenti in stato di bisogno.

## **G) CENTRALITA' DEL FRUITORE**

Il Comune si impegna a organizzare i servizi in funzione delle esigenze dell'utenza e con l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale e culturale.

### **1.3 Significato del concetto di qualità nei servizi rivolti a cittadini immigrati temporaneamente presenti sul territorio e alle loro famiglie**

La qualità complessiva del servizio risulta da un insieme di attività che l'Amministrazione si impegna a raggiungere e a migliorare anno dopo anno:

- Qualità del servizio di mediazione interculturale al fine di agevolare l'utenza nell'accesso ai servizi;
- Qualità del servizio di informazione/orientamento al fine di permettere una miglior conoscenza del territorio e dei servizi presenti sullo stesso;
- Qualità del servizio di accoglienza al fine di agevolare l'integrazione sociale;
- Qualità della rete tra istituzioni e tra istituzioni e soggetti del privato sociale al fine di coordinare gli interventi attivati sul territorio;
- Qualità delle risorse umane impiegate nei servizi la cui professionalità viene valorizzata attraverso un'attività di formazione permanente;
- Qualità delle relazioni tra tutti i soggetti impegnati nell'erogazione dei vari servizi affinché ciascun soggetto possa svolgere al meglio il ruolo di propria competenza;
- Qualità del sistema di monitoraggio e verifica degli interventi che vengono costantemente supervisionati dal Comune al fine di garantire uno standard costante nell'erogazione dei servizi.

## **1.4 Attività del centro servizi e criteri di organizzazione dei servizi dedicati a cittadini immigrati e alle loro famiglie**

L'U.O. Immigrazione e diritti di cittadinanza – (Centro Servizi per Stranieri) è nata alla fine di un lungo percorso, iniziato nel 2001 con la finalità di creare, nell'ambito dei servizi comunali, un ufficio dedicato esclusivamente alle cittadine e ai cittadini stranieri immigrati, richiedenti asilo e/o rifugiati temporaneamente presenti sul territorio.

Al fine di facilitare e favorire il percorso di integrazione nel contesto cittadino vengono forniti servizi di mediazione, informazione, orientamento, accoglienza abitativa.

Il Servizio, grazie anche alla rete costituita con i soggetti del privato sociale che operano nell'ambito dei servizi rivolti agli immigrati, si pone come punto di osservazione privilegiato per prevenire l'insorgenza di fenomeni di intolleranza e discriminazione.

## **Ufficio**

Per informazioni sulle attività dell'ufficio e sulle modalità di accesso ai vari servizi ci si potrà rivolgere a:

Comune di Udine

Dipartimento Servizi alla Persona e alla Comunità

U.O Immigrazione e diritti di cittadinanza – (Centro Servizi per Stranieri)

Via Cussignacco, 38 – primo piano

Tel. 0432/246101-3-4-5, fax 0432/246117

e-mail [centro.stranieri@comune.udine.it](mailto:centro.stranieri@comune.udine.it)

Orari di apertura:

lunedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00

venerdì' dalle ore 8.45 alle ore 12.15

## **1.5 Descrizione dei servizi**

### ***a) servizi di informazione e orientamento***

#### *Caratteristiche*

Tutte le azioni messe in atto dal Centro Servizi hanno lo scopo di favorire l'integrazione e facilitare l'accesso ai servizi da parte degli stranieri. Con questo obiettivo è stato attivata una rete di sportelli informativi dislocati sia all'interno delle sedi comunali sia presso altre amministrazioni o sedi esterne con l'obiettivo di permettere l'accesso al servizio da parte del maggior numero di persone possibile.

#### *A chi si rivolge*

Il Servizio, pur avendo i cittadini stranieri come principali e naturali destinatari, è rivolto e aperto a tutti i cittadini – stranieri e italiani.

### *Cosa offre*

- Informazioni e orientamento su tematiche inerenti all'immigrazione
- Informazioni per l'accesso ai servizi del territorio
- Azioni di supporto nell'avvio delle pratiche di ricongiungimento familiare
- Azioni di supporto in merito a pratiche anagrafiche
- Informazioni e orientamento al mondo del lavoro
- Supporto per stesura curricula e domande di lavoro
- Attività di mediazione condominiale
- Supporto per la compilazione di modulistica

### *Modalità di accesso*

#### **Sportello informativo presso l'atrio dell'autostazione**

Viale Europa Unita, 31

Orari di apertura:

Lunedì dalle ore 17.00 alle ore 19.00

Mercoledì dalle ore 17.00 alle ore 19.00

Sabato dalle ore 15.00 alle ore 17.00

#### **Sportello presso il Servizio Anagrafe del Comune di Udine**

Via B.O. da Pordenone, 1

Orari di apertura:

Lunedì: dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30

Martedì - mercoledì – venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Giovedì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00

#### **Sportello informativo presso la sede della Prefettura U.T.G. di Udine**

Viale Ungheria, 23

Orari di apertura:

Mercoledì e venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

## **Sportello informativo “lavoro”, presso gli uffici del Centro Servizi per Stranieri**

Via Cussignacco, 38

Orari di apertura:

Martedì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

## **Sportello di mediazione condominiale**

Viale Europa Unita, 31

Orari di apertura:

Martedì dalle ore 17.00 alle ore 19.00

*Quanto costa*

Tutti i servizi sono completamente gratuiti

## ***b) servizio sociale***

*Caratteristiche*

Gli interventi di Servizio Sociale forniscono supporto a singoli e nuclei familiari che vivono un particolare momento di difficoltà.

*A chi si rivolge*

Cittadini stranieri non residenti, non assistibili dagli altri servizi sociali della città

*Cosa offre*

- colloqui di orientamento e supporto sociale
- Modesti aiuti economici per bisogni di prima necessità
- Attivazione di interventi di pronta/prima accoglienza in strutture convenzionate con il Comune (rinvio a “Servizi di pronta e prima accoglienza”)
- Attivazione di interventi di accoglienza nell’ambito della rete SPRAR (rinvio a “Interventi e progetti di protezione internazionale”)
- Orientamento e invio ai servizi sanitari
- Supporto a donne in stato di gravidanza e/o a soggetti in stato di vulnerabilità

### *Requisiti di accesso*

- Per colloqui informativi: nessun requisito specifico
- Per altre prestazioni: trovarsi temporaneamente sul territorio comunale ed essere privo di mezzi di sussistenza

### *Modalità di accesso*

#### **Presso il Centro Servizi per Stranieri**

Via Cussignacco, 38

Orari di apertura:

Lunedì dalle 15.00 alle 18.00 e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

oppure

previo appuntamento telefonico con l'Assistente Sociale (0432.246107).

### *Quanto costa*

Il servizio è completamente gratuito.

### ***c) servizio di mediazione interculturale***

#### *Caratteristiche*

Secondo la definizione fornita da ONC/CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri - il mediatore interculturale rappresenta un “agente attivo nel processo di integrazione” che si pone “ fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo tra soggetti di culture diverse”. In quest’ottica il servizio di mediazione interculturale costituisce una risorsa in più per facilitare la comunicazione e la comprensione tra culture diverse, facilitando la convivenza sociale.

#### *A chi si rivolge:*

- Servizio sociale comunale
- Sportelli informativi

#### *Cosa offre:*

- Mediazioni su chiamata

- Servizio di traduzione
- Attività di front office a supporto dell'utenza straniera

### *Modalità di accesso*

Il servizio viene attivato dal Centro Servizi per Stranieri su richiesta degli uffici pubblici o degli operatori degli sportelli.

### *Quanto costa*

Il servizio è completamente gratuito

## ***d) interventi e progetti di protezione internazionale***

### *Caratteristiche*

Dal 2001, con il progetto “Efraim – Rifugio diffuso friulano” il Comune di Udine fa parte della rete di accoglienza nazionale che fa capo al Ministero dell'Interno (attualmente denominata SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) che prevede l'accoglienza e l'attivazione di interventi di tutela e integrazione sociale a favore di adulti, nuclei familiari e minori non accompagnati.

### *A chi si rivolge*

- Cittadini stranieri e nuclei familiari segnalati alla rete SPRAR
- Minori

### *Cosa offre*

- Per adulti e nuclei familiari: accoglienza in alloggio e attivazione di interventi di tutela e integrazione linguistica, sociale, lavorativa
- Per minori: accoglienza in struttura, attivazione di percorsi di alfabetizzazione e scolarizzazione, interventi di tutela e integrazione linguistica, sociale, lavorativa

### *Requisiti di accesso*

- Per l'accoglienza nell'ambito del progetto “Efraim – Rifugio diffuso friulano” è necessario essere cittadini stranieri

richiedenti asilo e/o rifugiati e non aver mai usufruito di accoglienze nell'ambito della rete SPRAR.

### *Modalità di accesso*

Previo colloquio con l'assistente sociale e segnalazione dei beneficiari alla banca dati da parte degli enti aderenti alla rete

### *Quanto costa*

Il servizio è completamente gratuito

## **e) servizi di pronta e prima accoglienza**

### *Caratteristiche*

I servizi di accoglienza prevedono l'attivazione di interventi diversificati da attivarsi a seconda della tipologia e dei bisogni dell'utenza.

### *A chi si rivolge*

- A cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio
- A minori stranieri non accompagnati.

### *Cosa offre*

- Per minori stranieri non accompagnati: sistemazione in struttura di accoglienza fino al compimento della maggiore età
- Per le altre tipologie di utenza:
  - Sistemazione temporanea in struttura di accoglienza
  - Sistemazione temporanea in alloggi di proprietà comunale
  - Erogazione di buoni alimentari e farmaceutici

### *Requisiti di accesso*

- Per i minori: essere minori temporaneamente presenti sul territorio privi di figure genitoriali di riferimento
- Per le altre tipologie di utenza: essere cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio (non residenti) in stato di indigenza o di forte disagio.



### *Modalità di accesso*

- Per i minori: presenza sul territorio
- Per le altre tipologie di utenza: previo colloquio con l'Assistente sociale e condivisione con la stessa di un progetto sociale

### *Quanto costa*

Il servizio è completamente gratuito

### **f) altri servizi**

L'U.O. Immigrazione e diritti di cittadinanza – (Centro servizi per stranieri) gestisce inoltre:

- rapporti di collaborazione con Associazioni e altre Amministrazioni per la realizzazione di progetti comuni da attivarsi sul territorio comunale;
- procedure di erogazione di contributi ad Associazioni e soggetti del terzo settore che operano in favore della popolazione immigrata.

## **1.6 Responsabile del servizio**

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:  
dott. Filippo Toscano

Dirigente del Servizio: dott. Filippo Toscano  
Responsabile di Unità Operativa: dott.ssa Paola Piccoli

# STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

**CARTA DEI SERVIZI**

## **2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO**

### **2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune**

Il Comune di Udine dedica un impegno assiduo nell'offrire un servizio qualificato e rispondente ai bisogni dell'utenza. Per dar modo al cittadino di poter valutare la qualità dei servizi offerti sono stati individuati alcuni "standard" con il livello di qualità che il Comune si impegna a garantire ai cittadini.

#### **FATTORI STANDARD E INDICATORI SPECIFICI**

<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
Accessibilità agli sportelli informativi	Numero ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore settimanali
Efficacia/Regolarità di funzionamento	Presenza in servizio di almeno due operatori	Maggiore dell'80%
Flessibilità nell'accesso ai servizi informativi	Possibilità di appuntamenti in orari in cui non è prevista l'apertura al pubblico	SI (Sempre prevista)

#### **SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO**

<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
Capacità di rispondere alle esigenze dell'utenza	Percentuale di gradimento del servizio	50% del campione sottoposto all'indagine sul gradimento del servizio

## SERVIZIO SOCIALE

Qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	Tempo di attesa per ottenere un appuntamento con l'Ass. Sociale	Tempi di attesa di 3 giorni lavorativi

## SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	Tempo intercorso tra la richiesta di mediazione urgente e l'attivazione dell'intervento	Minore di 8 ore
Affidabilità ed efficacia	Eterogeneità linguistica e culturale dei mediatori messi a disposizione dal servizio	Disponibilità di mediatori interculturali in grado di comunicare con le 10 comunità di stranieri maggiormente presenti sul territorio

### 2.2. Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio

L'Amministrazione si impegna a monitorare la qualità dei servizi erogati mediante:

- la valutazione degli esiti del monitoraggio effettuati dal Comune nelle sedi di erogazione del servizio;
- la valutazione degli esiti delle rilevazioni effettuate, con somministrazione di appositi questionari, tra gli utenti sulla qualità percepita di servizi;
- la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini.

# RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

## **3. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **3.1 Reclami e suggerimenti**

L'Amministrazione comunale promuove tutte le attività volte a favorire l'ascolto dei cittadini.

Costruire un dialogo attivo con i cittadini significa riconoscere il loro diritto a:

- inoltrare segnalazioni in merito a eventuali disservizi
- presentare reclami e/o proteste
- inoltrare proposte o idee di miglioramento e/o innovazione

e, pertanto diviene impegno prioritario dell'ufficio raccogliere e verificare tutte le segnalazioni riguardanti una carenza di qualità nell'ambito delle prestazioni offerte e utilizzare tali segnalazioni per:

- risolvere rapidamente il caso specifico anche in accordo con l'utente
- comprendere le motivazioni che hanno portato al disservizio o hanno disatteso le aspettative dell'utenza
- conoscere le esigenze e i bisogni dell'utenza.

Al fine di garantire concretamente il diritto dei cittadini ad essere ascoltati e tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi l'Ufficio Immigrazione e diritti di cittadinanza ha predisposto le seguenti modalità operative:

## **Presentazione di proposte di miglioramento**

<b>A chi rivolgerle</b>	Al Responsabile del servizio
<b>Come farle pervenire</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- via mail a: <a href="mailto:centro.stranieri@comune.udine.it">centro.stranieri@comune.udine.it</a></li><li>via posta a: Comune di Udine U.O Immigrazione e diritti di cittadinanza Via Cussignacco, 38</li><li>- via fax al numero 0432.246117</li></ul> oppure <ul style="list-style-type: none"><li>- tramite l'U.R.P. via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud Fax 0432/271355 e-mail: <a href="mailto:urp@comune.udine.it">urp@comune.udine.it</a></li></ul>
<b>Come vengono trattate</b>	Le proposte verranno esaminate dal responsabile del servizio e verrà in seguito comunicato al cittadino la fattibilità o meno di quanto proposto

## **Segnalazioni di disservizio**

<b>A chi rivolgerle</b>	Al Responsabile del servizio
<b>Come farle pervenire</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- via mail a: <a href="mailto:centro.stranieri@comune.udine.it">centro.stranieri@comune.udine.it</a></li><li>- via posta a: Comune di Udine U.O Immigrazione e diritti di cittadinanza Via Cussignacco, 38</li><li>- via fax al numero 0432.246117</li></ul> oppure <ul style="list-style-type: none"><li>- tramite l'U.R.P. via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud Fax 0432/271355 e-mail: <a href="mailto:urp@comune.udine.it">urp@comune.udine.it</a></li></ul>
<b>Come vengono trattate</b>	Le segnalazioni verranno esaminate dal responsabile del servizio e verrà in seguito comunicato al cittadino i provvedimenti assunti per fornire una soluzione al disservizio segnalato

[www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)

**CARTA DEI SERVIZI**