

CARTA

KARTA E SHERBIMIT
SHERBIME NE FAVOR
TE QYTETARVE
TE HUAJ

DEI

SERVIZI



Jam i kënaqur për tju paraqitur qytetarëve te Udines Kartën e Cilësisë së Shërbimeve të ofruara nga Komuna e Udines.

Për çdo shërbim të veçantë, Karta e Cilësisë së Shërbimeve përcakton karakteristikat dhe kohën e aktiviteteve të ndryshme që Komuna kryen ne favor te qytetarëve ne ate sektor te veçantë. Kartat janë pra një mjet informacioni për qytetarët për të bërë të njohur mënyrën me cilën shërbimet janë ofruar, si dhe një mjet në duart e çdo qytetari për të kontrolluar cilësinë dhe efikasitetin e këtyre shërbimeve.

Për këto arsye, çdo Karte është e ndarë në tre seksione. Seksioni i parë jep informacion në lidhje me misionin, qëllimin dhe karakteristikat e shërbimit. Seksjoni i dyte përmban standardet e cilësisë të garantuara për qytetarët, ndërsa seksioni i tretë përshkruan disiplinen ne marrëdhëniet me qytetarët.

Administrata e Komunës së Udines e udhëhequr nga unë dhe unë personalisht e cilesojme këtë si një dokument shumë domethenes, dhe jo një pajtim te mërzitshëm legjislativ.

Per ne është një mundësi për të dëgjuar dhe biseduar me qytetarët. Kartat e Cilësisë së Shërbimeve janë një tjetër mjet për pjesëmarrjen dhe promovimin aktiv të qytetarëve që Administrata jonë e ka kërkuar për ta përdorur së bashku me shumë të tjera, të cilat janë të pranishme në sitin e Komunës së Udines.

Është qëllimi im në nje te ardhme te afërt te aktivoj takime me qytetarët në lidhje me përmbajtjen e këtyre Kartave, qe synojmë ti azhurnojme rregullisht. Shpresoj qe i gjithë komuniteti udinez është i përfshirë në identifikimin e përmirësimit te shërbimeve te ofruara nga Administrata jone e per kete u kërkoj të gjithë qytetarëve për të vazhduar për të çuar përpara, fale dhe stimujve të ofruar nga kjo Kartë, propozime, sugjerime dhe kritika për përmirësimin e shërbimeve në Qytet.

Në mënyrë të përmbledhur këto Karta te Cilësinse se Shërbimeve janë një mjet qe na ndihmojne te njihemi me teper, por dhe për tu gjykuar e keshtu per tu përmirësuar vazhdimisht.

Për të gjithë ju, të dashur qytetarë dhe qytetare, përshëndetjet tona më të përzemërta dhe të respektueshme.

Udine, 30 Mars 2012

1. QËLLIMI, MISIONI DHE KARAKTERISTIKAT E SHERBIMIT	5
1.1 Karta e shërbimeve – prezantimi	5
<i>b) Kjo Kartë</i>	6
<i>c) Kuadri Rregullator</i>	6
1.2 Parimet që mbeshtesin ofrimin e shërbimeve te drejtuara qytetareve emigrantë përkohësisht	8
te pranishëm në territorin si dhe për familjet e tyre	8
1.3 Kuptimi i konceptit të cilësive të shërbimeve drejtuar qytetareve emigrante përkohësisht	9
te pranishëm në territor dhe për familjet e tyre	9
1.4. Aktivitetet e qendrës së shërbimeve dhe kriteret e organizimit të shërbimeve të dedikuara për qytetarët emigrantë dhe familjet e tyre	10
1.5 Përshkrimi i shërbimeve	11
a) shërbime informimi dhe orientimi	11
b) shërbimi social	13
c) shërbim i mediacionit interkultural.....	14
d) nderhyrjet dhe projektet e mbrojtjes ndërkombëtare	15
e) shërbime të pranimit të shpejtë të mikpritjes së parë.....	16
f) shërbime të tjera	17
1.6 Përgjegjësi i shërbimit	17
2. STANDARTET E CILËSISË DHE E DREJTA E RIMBURSIMIT	19
2.1 Cilësia e standardeve të shërbimeve dhe angazhimet e Komunes	19
2.2. Aktiviteti i verifikimit të respektimit të standardeve të cilësive të shërbimit	20
3. RAPORTET ME QYTETARËT	22
3.1 Ankesat dhe sugjerimet	22

QËLLIMI, MISIONI DHE KARAKTERISTIKAT E SHËRBIMIT

CARTA DEI SERVIZI

1. QËLLIMI, MISIONI DHE KARAKTERISTIKAT E SHËRBIMIT

1.1 Karta e shërbimeve – prezantimi

a) Çfarë është karta e shërbimeve

Karta e Shërbimeve është dokumenti me të cilin një Administratë Publike angazhohet zyrtarisht për:

- karakteristikat thelbësore të shërbimit të cilave Karta u referohet;
- menyrat e parashikuara për të marrë shërbimin e përdorur
- standartin e cilësisë që kërkon të garantojë;
- menyrat e përcaktuara për të verifikuar ruajtjen e angazhimeve të marra sipas Kartës;
- rregullat e stabilizuara për procedurat ankimore dhe reklamuese në formën e kompensimit.

Karta e Shërbimit, për këtë arsye, është një mjet mbrojtës për qytetarin që dëshiron ta përdori këtë shërbim dhe ndjek në vijim qëllimet:

- të japë informacione thelbësore mbi parimet, përmbajtjen dhe karakteristikat e shërbimit, si dhe rregullat që drejtojnë raportet midis Administratës dhe qytetarit për respektimin e parimit të transparencës;
- të lejojë dhe për më tepër të inkurajojë kontrollin e vazhdueshëm të Cilësisë së shërbimit të ofruar dhe për pasojë identifikimin dhe përcaktimin e objektivave për përmirësimin përmes një përfshirje aktive të përdoruesit.

E pritur për qëllimet përshkruara më lart, Karta e Shërbimit duhet të jetë kuptohet si një mjet i hapur, pjesëmarrës e dinamik.

b) Kjo Kartë

Kjo Karte është e lidhur me shërbimet ndaj qytetareve të huaj, aplikantëve azil kerkues dhe/ose refugjatë përkohësisht të pranishëm në territorin komunal.

Shërbimet për emigrantët janë të menaxhuara nga U.O. Emigracioni dhe të drejtat e qytetarisë - Qendra e Shërbimit për të Huajt e Komunes se Udines ne bashkëpunimin me të gjithë aktorët e tjerë të përfshirë në procesin e ofrimit të shërbimeve, pra:

- Kontraktorët subjektues (per sa i përket shërbimit të mediacionit interkultural dhe te informacionit ne rrjet e ne territor);
- Kontraktoret partner per projektet e mikpritjes (per sa i takon Akomodimit te te rriturve, te familjeve, te te miturve azilkerkues dhe / ose refugjatë);
- Kontraktoret e autorizuar (per sa i përket akomodimit te të rriturve, të familjeve dhe të miturve të pashoqëruar)
- Kontraktoret e autorizuar (per sa i përket menaxhimit të projekteve te planifikuara),

Impenjimi i perbashket për të promovuar integrimin e qytetareve te huaj, azilkerkuesit dhe/ose refugjatë në territorin social qytetar.

Shërbimet për emigrantët janë kompetence dhe e istitucioneve te tjera ne territor (p.sh. Kuestura,Prefektura): kjo Kartë Shërbimi i referohet vetëm angazhimeve kompetente te Komunës së Udines.

c) Kuadri Rregullator

Sherbimet e drejtuara për emigrantët, azilkerkuesit dhe / ose refugjatët menaxhohen në pajtim me dispozitat e ligjit dhe rregulloret në fuqi.

Në këtë drejtim duhet theksuar se kuadri rregullator brenda të cilit janë vendosur këto shërbime është veçanërisht i detajuar dhe kompleks. Më poshtë u japim detajet e pjeseve të legjislacionit që përbëjnë themelin e shërbimeve të ofruara:

- Dekreti Legjislativ 286/1998: " Teksti Uniform me dispozitat mbi emigracionin dhe rregullat për statusin e të huajit, në dekretin ligjor të 25 Korrikut 1998, nr 286, me ndryshimet e mëtejshme "
- D. P. R. i 31 gushtit 1999 n. 394 - "Rregullorja mbi normat e zbatimit të dispozitave në lidhje me disiplinën dhe rregullat e emigracionit e të statusit të huajit sipas normës së artikullit 1,c.6 të Dekretit ligjor të 25 korrik 1998, n. 286 dhe ndryshimet e mëtejshme.
- Ligji i 30 korrikut 2002. 189 "Modifikimi i normativës në fushën e emigracionit dhe azilit
- "Dekreti Legjislativ i 30 Majit 2005. Nr. 140 - "Zbatimi i direktivës 2003/9/CE që stabilizon standardet minimale për pritjen e azilkërkuësve në shtetet anetare"
- Dekreti i 27 Qershorit 2007 - "Udhëzimet, formularet pyetësore dhe kriteret për verifikimin e menaxhimit të duhur të kontributit të dhënë nga Fondi për politikën dhe shërbimet për azil dhe harmonizimi i tyre në baza të dispozitave të D.L.140/2005 "
- Dekreti legjislativ i 19.11.2007 - "Zbatimi i direktivës 2004/83/CE mbi standardet minimale, për qytetarët e vendeve të treta dhe për personat pa shtetësi, të kualifikuar si refugjat ose person tjetër në mbrojtje nga standardet ndërkombëtare apo normat minimale që përmban mbrojtja e njohur.
- "Ligji 94 i 15 korrikut 2009-"Dispozitat për sigurinë publike."

1.2 Parimet që mbeshtesin ofrimin e shërbimeve të drejtuara qytetareve emigrantë përkohësisht të pranishëm në territorin si dhe për familjet e tyre

Komuna impenjohet për të ofruar shërbime të drejtuara të huajve, azilkërkuesve dhe/ose refugjatëve përkohësisht të pranishëm në territor në përputhje me këto parimeve themelore:

A) BARAZIA

Komuna ofron shërbime për të huajt, azilkërkuesit dhe/ose refugjatët përkohësisht të pranishëm në territor e frymëzuar nga parimi i barazisë së të drejtave të përdoruesve. Rregullat që lidhen me marrëdhëniet midis përdoruesve dhe shërbimi e menyrat e marrjes janë të njëjta për të gjithë.

Në ofrimin e shërbimeve ska dallim e respektohet gjinia, raca, gjuha, feja dhe opinionet politike.

B) PAANSHMËRIA

Komuna frymëzohet në kriteret e drejtësisë kundrejt përdoruesve në baze të kriterëve të objektivitetit dhe paanësisë. Në funksion të këtij detyrimi duhen interpretuar dhe veprimet e veçanta që u ofrohen qytetareve emigrante përkohësisht të pranishëm në territor dhe familjeve të tyre.

C) VAZHDIMESIA DHE RREGULLSIA

Ofrimi i shërbimeve për të huajt, të azilkërkuesit dhe/ose refugjatët përkohësisht të pranishëm në territor duhet të jenë të vazhdueshme, të rregullta dhe të pandërprera. Në rastin e ngjarjeve të jashtëzakonshme që influencojnë në zhvillimin e shërbimit Komuna impenjohet të adoptojë masa për të lehtësuar gjendjen shqetësuese tek përdoruesit.

D) PJESMARRJA

Komuna e Udines impenjohet të favorizojë pjesmarrjen e qytetarit në ndjekjen e kompetencës me qëllim që të mbrojtë të drejtën për

nje sherbimi korrekt te ofruar. Sipas ketij veshtrimi perdoruesi ka te drejte te marre informacionin qe ka ne posedim administrata sipas parashikimit te pjesmarrjes ne proçeduren administrative sipas normative se L.241/90.

E) EFEKTIVITETI

Komuna impenjohet te jape nje sherbim qe ploteson nevojat dhe ekzigjencat e perdoruesit. Sherbimi i dhene duhet te jete ne perputhje e konform me programe specifice te deklaruar dhe shteterore persa i perket ekzigjencave komplekse te perdoruesit.

F) EFIKASITETI

Komuna impenjohet te jape sherbim per te optimizuar konsumin e burimeve te kryera,ne menyre qe ti permbahet kosos per te eliminuar impaktin ne bilancin komunal e per te dhene keshtu mundesine e perdorimit te burimeve per perdorues te tjere qe kane nevoje.

G) SYNIMI I PERDORIMIT

Komuna impenjohet te organizoje sherbime ne funksjon te ekzigjencave te perdoruesit me objektiv te promovimit te integritimit social e kulturor.

1.3 Kuptimi i konceptit te cilesise se sherbimeve drejtuar qytetareve emigrante perkohesisht te pranishem ne territor dhe per familjet e tyre.

Cilesia e pergjitheshme e sherbimit rezulton nga nje gjithesi aktivitetesh qe Administrata impenjohet te arrije e te permiresoje vit pas viti:

- Cilësia e shërbimit te mediacionit interkultural në mënyrë që të lehtësoje pranimin e shërbimit per përdoruesin;
- Cilësia e sherbimit te informacionit / orientimit per te permiresuar njohjen e territorit dhe te sherbimeve te pranishme në të ;

- Cilësia e shërbimit të pritjes për të lehtësuar integrimin social;
- Cilësia e rrjetit ndermjet institucioneve dhe mes institucioneve dhe subjekteve të shërbimit privat social për qëllim koordinimi të veprimeve të aktivizuara në territor;
- Cilësia e burimeve njerëzore të përdorura në shërbimet, ku profesionaliteti vlerësohet nëpërmjet një aktiviteti formimi të vazhdueshëm;
- Cilësia e marrëdhënieve në mes të gjitha palëve të përfshira në ofrimin e shërbimeve të ndryshme në mënyrë që secili mund së miri mund të përmbushë rolin e kompetences;
- Cilësia e sistemit të monitorimit dhe verifikimi i ndërhyrjeve që janë në mbikëqyrjen e vazhdueshme të Komunes për të siguruar një standard të vazhdueshëm në ofrimin e shërbimeve.

1.4. Aktivitetet e qendres së shërbimeve dhe kriteret e organizimit të shërbimeve të dedikuara për qytetarët emigrantë dhe familjet e tyre.

U. O. Emigracioni dhe të drejtat e nënshtrësive - (Qendra e Shërbimeve për Të huajt) ka lindur pas një udhëtimi të gjatë, i cili filloi në vitin 2001 me qëllim të krijimit, në fushën e shërbimeve komunale, të një zyre të dedikuar ekskluzivisht për qytetarët dhe qytetarët e huaj emigrantë, azilkërkuesit dhe / ose refugjatë përkohësisht pranishëm në territor.

Në mënyrë që të lehtësojë dhe promovojë rrugën e integritit në kontekstin urban ofrohen shërbime të mediacionit, informacionit, orientimit, mikpritjes dhe strehuese.

Shërbimi, në sajë edhe të rrjetit të formuar me subjektet private e sociale që veprojnë në fushën e shërbimeve të drejtuara emigranteve, është një pikë vezhgimi i privilegjuar për të parandaluar fenomenet e intolerancës dhe diskriminimit.

Zyra

Për informacion mbi aktivitetet e zyrës si dhe për marrjen e shërbimeve të ndryshme mund të drejtoheni pranë:

Komuna e Udines

Departamenti i Shërbimeve të Njeriut dhe Komuniteti

UO Emigracioni dhe të drejtat e nënshtetësise - (Qendra e Shërbimeve për të Huajt)

Via Cussignacco, 38 - kati i parë

Tel 0432/246101-3-4-5, faks 0432/246117

E-mail centro.stranieri @ comune.udine.it

Orari i hapjes:

E hënë nga ora 15.00 deri në ora 18.00

E premte nga ora 8.45 deri në ora 12.15

1.5 Përshkrimi i shërbimeve

a) shërbime informimi dhe orientimi

Karakteristikat

Të gjitha veprimet e ndërmarra nga Qendra e Shërbimit kanë si qëllim të nxisin integrimin dhe njohjen e shërbimeve nga ana e të huajve.

Për këtë qëllim është aktivizuar një rrjet i sporteveve informues të vendosur brenda zyrave komunale si dhe jashtë për të lejuar marrjen e shërbimit nga një numër sa më i madh personash.

Kujt i drejtohet

Shërbimi, edhe pse shtetasit e huaj janë personat e destinuar, u drejtohet dhe është i hapur për të gjithë qytetarët - të huaj dhe italianë.

Çfarë ofron

- Informacion dhe orientim për çështjet që lidhen emigracionin
- Informacion për marrje shërbimi në territorin lokal

- Sherbim ndihme per fillimin e praktikave per bashkim familjar
- Sherbim ndihme në lidhje me praktikat e gjendjes civile
- Informacion dhe orientim për punësim
- Mbështetje për përgatitjen e kurrikulumit dhe kerkesave per pune
- Aktivitet i mediacionit kondominial(godines ne bashkesi)
- Mbështetje për plotësimin e formularëve

Mënyrat e Kontakteve

Sportel informacioni në sallën e pritjes së stacionit të autobusave

Viale Europa Unita, 31

Orari i hapjes:

E hene nga ora 17.00 deri ne ora 19.00

E mërkurë nga ora 17.00 deri ne ora 19.00

E shtunë prej 15.00 deri në ora 17.00

Sporteli pranë Sherbimit të Gjendjes Civile të Komunes së Udines

Via B.O. nga Pordenone, 1

Orari i hapjes:

E hënë: nga ora 8.30 deri në ora 12.30 dhe nga 13.30 deri në ora 16.30

E martë - e mërkurë - e premte nga ora 8.30 deri në ora 12.30 pasdite

E enjte nga ora 8.30 deri në ora 12.30 dhe nga 16.00 në ora 19.00

Sportel informacioni në selisë së Prefekturës U.T.G të Udines

Viale Ungheria, 23

Orari i hapjes:

E mërkurë dhe e premte nga ora 9.00 deri ne 13.00

Sportel informacioni "puna", prane zyrave te Qendrës se Shërbimeve për të Huajt.

Via Cussignacco, 38

Orari i hapjes:

E martë dhe e enjte nga ora 9.00 deri ora 13.00;

Sportel i mediacionit kondominial(godine ne bashkesi)

Viale Europa Unita, 31

Orari i hapjes: E martë nga ora 17.00 në ora 19.00

Sa kushton

Të gjitha shërbimet janë gratis.

b) shërbimi social

Karakteristikat

Ndërhyrjet e Shërbimit Social sigurojnë një mbështetje për individët dhe familjet që janë duke jetuar një moment të veçantë vështiresie.

Kujt i drejtohet

Qytetareve jo-rezidente, jo në asistencë nga shërbime të tjera sociale të qytetit.

Çfarë ofron

- Bashkebisedime orientuese dhe mbështetje sociale
- Ndihma modeste ekonomike për nevojat themelore
- Zbatimi i ndërhyrjeve të gatshme/te pritjes së parë në strukturat që janë të konvencionuara me Komunen(referoju "Shërbimet e gatshme të pritjes së parë")
- Zbatimi i veprimeve në kuadër të mikpritjes të rrjetit SPRAR (referoju "ndërhyrjet dhe projektet e mbrojtjes ndërkombëtare ")
- Orientim dhe shoqërim në shërbimet shëndetësore
- Mbështetje për gratë që janë shtatzëna dhe / ose subjekte në gjendje delikate e të pambrojtur.

Kërkesat per Kontakt

- Për intervistat informuese: asnje kërkesë specifike
- Për te tjera kërkesa: te gjendurit përkohësisht në territorin komunal dhe të qenit pa ndihme asistencialë.

Mënyrat e Kontakteve

Prane Qendrës se Shërbimit për të Huajt

Via Cussignacco, 38

Orari i hapjes: E hënë nga ora 15.00 der ne ora 18.00 dhe të premten nga ora 9.00 deri ne ora 12,00 ose

me takim telefonik me Asistenten Sociale (0.432-246107).

Sa kushton

Shërbimi është gratis.

c) shërbim i mediacionit interkultural

Karakteristikat

Siç përcaktohet nga ONC/CNEL – Organizem Nacional i Koordinimit per politikat e integritit social per te huajt – mediatori interkultural perfaqeson një"agjent aktiv në procesin e integritit" që qendron "në mes te te huajve dhe institucioneve,shërbimeve publike dhe strukturave private, pa zëvendësuar si njerën o tjetren, për të favorizuar lidhjen ne mes të individëve te kulturave të ndryshme. Ne kete menyre shërbimi i mediacionit interkultural është një burim për lehtësuar komunikimin dhe mirëkuptimin mes kulturave të ndryshme,duke lehtësuar keshtu bashkejtesen sociale.

Kujt i drejtohet

- • Shërbimit social komunal
- • Sportel Informativ

Çfarë ofron

- Mediacione në thirrje

- Shërbim përkthimi
- Aktivitetet front-office ne mbeshtetje per degjuesit e huaj

Mënyrat e Kontakteve

Shërbimi aktivizohet nga Qendra e Shërbimit për të Huajt ne baze te kerkeses se zyrave publike e te operatorëve te sporteleve.

Sa kushton

Shërbimi është komplet falas.

d) nderhyrjet dhe projektet e mbrojtjes ndërkombëtare

Karakteristikat

Që nga viti 2001, projekti "Efraimi – Mbrojtje e perhapur friulane" Komuna e Udines ben pjesë ne rrjetin kombëtar te pritjes pjesë e Ministrisë së Brendshme (që tani quhet SPRAR - Sistemi për Mbrojtjen e Azilkërkuesve dhe Refugjatëve) që ofron pritjen dhe aktivizimin e nderhyrjeve per mbrojtjen dhe integrimin social për të rriturit, familjet dhe te miturit e pashoqëruar.

Kujt i drejtohet

- Qytetarëve te huaj dhe familjeve te raportuara në rrjetin SPRAR
- Të miturve

Çfarë ofron

- Për të rriturit dhe familjet: mikpritje dhe akomodim ne banese e aktivizim i nderhyrjeve per mbrojtjen dhe integrimin gjuhësor, social, punesues.
- Për te miturit: mikpritje në strukturë, aktivizim te alfabetizimit e te arsimimit, ndërhyrje mbrojtjen dhe integrimin e gjuhësor, social, punesues.

Kërkesat e Kontaktit

- Për mikpritjen në projektin "Efraim – Mbrojtje e përhapur friulane" është e nevojshme të jene qytetare te huaj aplikantë azilkerkues dhe / ose refugjatë qe nuk kane përfituar nga mikpritja ne rrjetin SPRAR.

Mënyrat e Kontaktimit

Pas një bashkebisedimi me nje asistente te shërbimit social dhe raportim te përfituesve në bazë te të dhënave nga agjencitë qe bejne pjese ne rrjet.

Sa kushton

Shërbim është komplet falas.

e) shërbime te pranimit të shpejtë te mikpritjes se pare

Karakteristikat

Shërbimet e mikpritjes parashikojne aktivizimin e ndërhyrjeve te ndryshme per tu perdorur në varësi të llojit dhe nevojave te përdoruesit.

Kujt i drejtohet

- • Qytetareve të huaj përkohsisht te pranishëm në territor
- • Te miturit e huaj te pashoqeruar.

Çfarë ofron

- Për te miturit e pashoqëruar: strehim ne struktura te mikpritjes deri në mbushjen e moshës madhore
- Për llojet e tjera të përdoruesit:
 - Akomodim social te perkohshem ne strukturen e mikpritjes
 - Akomodimi i përkohshëm në banesa në pronësi komunale
 - Sigurimi i kuponave te ushqimit dhe te farmacise.

Kërkesat per perdorim

- Për te miturit: te jene te mitur përkohësisht te pranishëm në territor pa riferiment prindëror

- Për lloje e tjera të përdoruesish: te jesh qytetar i huaj përkohësisht i pranishëm në territor (jo rezident) në gjendje mospageses ose te pa mbrojtur.

Mënyrat per perdorim

- Për te miturit: prania në territor
- Për te tjere perdorues: pas bashkebisedimit me asistenten e shërbimit social dhe marreveshja me te per nje projekt social.

Sa kushton

Shërbimi eshete komplet falas.

f) shërbime të tjera

U.O. Emigracioni dhe te drejtat per nenshtetëesine - (Qendra e shërbimit për të huaj) gjithashtu menaxhon:

- raportet e bashkepunimit me Shoqata e te tjera Administrata për realizimin e projekteve të përbashkëta te aktivizuara ne territorin komunal;
- procedurat për dhenjen e kontributeve Shoqatave dhe subjekteve te sektorit të tretë që operojnë në favor të popullsise emigrante.

1.6 Pergjegjesi i shërbimit

Personi përgjegjës për zbatimin e Kartës:

Dott. Filippo Toscano

Drejtuesi i Shërbimit: Dott. Filippo Toscano

Pergjegjese e Nijesise Vepruese: Dott. ssa Paola iccoli.

STANDARTET E CILESISE DHE E DREJTA E RIMBURSIMIT

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARTET E CILESISE DHE E DREJTA E RIMBURSIMIT

2.1 Cilësia e standardeve të shërbimeve dhe angazhimet e Komunes

Komuna e Udines i dedikon nje impenjim kembengules ofrimit te një shërbimi cilesor që plotëson kërkesat e përdoruesit.

Për të mundësuar qytetarët ne vlerësimn e cilësise se shërbimeve te ofruara janë identifikuar disa "standarte" me nje nivel cilësie qe Komuna eshte angazhuar tju siguroje qytetarëve.

FAKTORËT STANDARD DHE TREGUESIT SPECIFIK

Cilesia	Treguesit	Standartet
Pranim ne sportelet informuese	Numri i orëve në javë të hapura për publikun	6 orë në javë
Efikasiteti / rregullsia e funksjonimit	Prezenca e shërbimit të te paktën e dy operatorëve	Me teper se 80%
Fleksibiliteti ne marrjen e shërbimeve informative	Mundësia e takimeve ne orarin e percaktuar per hapjen per publikun	PO (gjithmone e parashikuar)

SHERBIM ORIENTIMI DHE INFORMIMI

Cilesia	Treguesit	Standartet
Aftësia për tu përgjigjur studimit dhe nevojave te përdoruesve	Përqindja e vlerësimit te shërbimit	50% i kampjonit i nenshtuar studimit dhe pelqimit te shërbimit

SHERBIMI SOCIAL

Cilesia	Treguesit	Standartet
Koha e pritjes	Koha e pritjes per te marre nje takim	Koha e pritjes 3 ditë (pune)

SHERBIM I MEDIACIONIT INTERKULTURAL

Cilesia	Treguesit	Standartet
Koha e pritjes	Koha nga kërkesa urgjente për mediacion urgjent dhe aktivizim i nderhyrjes	Minimumi 8 ore
Besueshmeria dhe efektiviteti	Diversiteti gjuhesor dhe kultural i mediatoreve ne dispozicion te sherbimit	Disponibiliteti i mediatoreve interkulturalt te afte per te komunikuar per 10 komunitetet e huaja me te pranishme ne territor.

2.2. Aktivitet i verifikimit te respektimit te standarteve te cilesise se sherbimit

Administrata angazhohet për të monitoruar cilësinë e shërbimeve nepermjet:

- vlërësimit te rezultateve të monitorimit të kryera nga Komuna ne qendrat e ofrimit te sherbimit;
- vlërësim sistematik i sugjerimive te marra nga pyetesoret e caktuar per marresit dhe cilesia e sherbimit te marre;
- vlërësimin sistematik të ankesave dhe sugjerimeve nga përdoruesit dhe qytetarët.

MARRËDHËNIET ME PUBLIKUN

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPORTET ME QYTETARET

3.1 Ankesat dhe sugjerimet

Administrata komunale promovon të gjitha aktivitetet e kryera për te favorizuar dëgjimin e qytetarëve.

Ndërtimi i një dialogu aktiv me qytetarët tregon qe njihen te drejtat e tyre per:

- te dërguar shenime ne lidhje me ndërprerje të shërbimit
- paraqitje ankesash,sugjerime dhe/ose protesta
- paraqitje propozimesh ose idesh për përmirësim dhe/ose rinovim

për këtë arsye bëhet një angazhim prioritar i zyrës për të mbledhur dhe verifikuar të gjitha shenimet qe lidhen me një mungesë të cilesise se shërbimeve të ofruara përdorimi i te tillave per:

- të zgjidhur shpejt çështjen specifike edhe në marrëveshje me përdorusin
- te kupuar motivet që çuan në ndërprerje te shërbimit ose qe kane sfiduar ate qe perdoruesi ka pritur
- per te njohur kerkesat dhe nevojat e perdoruesit

Me qellim që të sigurohet në mënyrë efektive e drejta e qytetarëve për të qenë te dëgjuar dhe te tuteluar në rast të mungeses se impenjimit te parashikuar dhe te permbajtur nga Karta e Shërbimeve, Zyra e Emigracionit dhe e të drejtave te nënshtetësisë ka përgatitur procedurat e mëposhtme operuese:

Prezantimi i propozimeve për përmirësim

Kujt ti drejtohesh	Pergjegjesit te shërbimit
Si mund te arrijne	<ul style="list-style-type: none">- me postë elektronike: centro.stranieri@comune.udine.it- me postë:Komuna e Udines U.O Emigracioni dhe te drejtat e nenshtetësisë Via Cussignacco,38- me faks ne numerin: 0432.246117 ose- permes U.R.P. via Lionello n.1 - kati i dytë,ana jugore Faks 0432/271355 e-mail: urp@comune.udine.it
Si trajtohen	Propozimet do të shqyrtohet nga përgjegjësi i shërbimit, dhe më pas do ti komunikohet qytetarit mundësia e realizimit per çka propozuar.

Raportim i shërbimit te dobet

Kujt ti drejtohesh	Pergjegjesit te shërbimit
Si mund te arrijne	<ul style="list-style-type: none">- me postë elektronike: centro.stranieri@comune.udine.it- me postë:Komuna e Udines U.O Emigracioni dhe te drejtat e nenshtetësisë Via Cussignacco,38- me faks ne numerin: 0432.246117 ose- permes U.R.P. via Lionello n.1 - kati i dytë,ana jugore Faks 0432/271355 e-mail: urp@comune.udine.it
Si trajtohen	Shenimet shqyrtohen nga përgjegjesi i shërbimit dhe më pas i komunikohen qytetarit masat e marra per te siguruar nje zgjidhje te shërbimit jo efikas

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI