

# CARTA

CHARTRE DE SERVICE  
SERVICES EN FAVEUR  
DES RESSORTISSANTS  
ÉTRANGERS

DEI

SE  
RV  
R  
71



Je suis heureux de présenter aux citoyens de Udine, la Charte de qualité des services offerts par la municipalité de Udine. Pour chaque service spécifique, la Charte de Qualité de Service définit les caractéristiques et le calendrier des diverses activités que la municipalité effectue pour les citoyens de ce secteur en particulier. Les chartes sont alors un outil d'information pour les citoyens de faire connaître la manière dont les services sont fournis, mais aussi un outil mis entre les mains de chaque citoyen pour contrôler la qualité et l'efficacité de ces mêmes services.

Pour ces raisons, chaque charte est divisé en trois sections. La première section fournit des informations sur la mission, le but et les caractéristiques du service en question. La deuxième section contient les normes qui garantissent la qualité du service aux citoyens, tandis que la troisième section décrit la réglementation des relations avec les citoyens.

L'administration de la municipalité de Udine, dont je suis à la tête, et moi retenons cette charte comme un document très important, et non une ennuyeuse réalisation législative. C'est l'occasion pour nous d'écouter et de dialoguer avec les citoyens. Les Chartes de qualité de service sont un outil supplémentaire de participation et de promotion à la participation active des citoyens que notre administration a cherché à lancer ensemble avec beaucoup d'autres, dont beaucoup sont présents sur le site de la municipalité de Udine.

C'est mon objectif d'activer dans un proche avenir des rencontres avec les citoyens sur le contenu de ces documents, que nous souhaitons mettre à jour régulièrement.

J'espère que toute la communauté soit impliquée dans l'identification des améliorations des services offerts par notre administration et je demanderais à tous les citoyens de continuer à progresser, grâce à l'impulsion donnée par cette charte, de faire des propositions, des suggestions et critiques pour l'amélioration du service dans la Ville.

En résumé, ces chartes de qualité de service sont un moyen pour nous de savoir de plus, mais aussi de nous faire juger et donc de nous amener à améliorer continuellement.

A tous, chers citoyens et citoyennes, nos salutations les plus cordiales et respectueuses.

30 mars 2012

*Le maire. Furio Honsell . et L'Administration Municipale de Udine*

<b>1. BUT, MISSION ET CARACTERISTIQUE DU SERVICE</b> .....	5
<b>1.1 La charte des services- présentation</b> .....	5
<i>a) Qu'est ce que la charte des services</i> .....	5
<i>b) Cette charte</i> .....	6
<i>c) Cadre réglementaire</i> .....	6
<b>1.2 Principes régissant les services fournis aux citoyens immigrés temporairement présents sur le territoire et à leurs familles</b> .....	8
<b>1.3 La signification du concept de qualité dans les services fournis aux citoyens immigrés temporairement présents sur le territoire et leur famille.</b> .....	9
<b>1.4. Les activités des centres de service et critère d'organisation des services destinés aux citoyens immigrants et leurs familles</b> .....	10
<b>1.5 Description des services</b> .....	11
<i>a) Service de l'information e de l'orientation</i> .....	11
<i>b) service social</i> .....	13
<i>c) le Service de médiation interculturelle</i> .....	14
<i>d) Interventions et projets de protection internationale</i> .....	15
<i>e) Services de prêt et premier accueil</i> .....	16
<i>f) Autres Services</i> .....	17
<b>1.6 Responsabilité du service</b> .....	17
<b>2. LES NORMES DE QUALITE' DU DROIT AU REMBOURSEMENT</b> .....	19
<b>2.1 Les normes de qualité de service et les engagements de la municipalité</b> .....	19
<b>2.2. Les activités de vérification de la conformité avec les normes de qualité des services</b> .....	20
<b>3. LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS</b> .....	22
<b>3.1 Plaintes et suggestions</b> .....	22

# BUT, MISSION ET CARACTERISTIQUE DU SERVICE

**CARTA DEI SERVIZI**

# 1. BUT, MISSION ET CARACTERISTIQUE DU SERVICE

## 1.1 La charte des services- présentation

### *a) Qu'est ce que la charte des services*

La Charte de services est un document avec lequel une Administration Publique s'engage formellement au regard:

- Des caractéristiques essentielles du service pour lequel la charte se réfère;
- Des règles régissant l'accès à la prestation de services en soi et d'en bénéficier ;
- Des normes qui garantissent la qualité du service ;
- Des règles adoptées pour assurer le maintien des engagements pris avec la charte;
- Des règles établies pour les procédures de plainte et l'accès à l'indemnisation.

La Charte de services est donc un instrument de protection pour le citoyen qui prétend jouir de ce service.

Ses objectifs sont les suivants:

- Fournir des informations essentielles sur les principes, le contenu et les caractéristiques du service, les règles qui disciplinent la relation entre l'administration et le citoyen en conformité avec le principe de transparence;
- Permettre ,en effet, de stimuler la surveillance constante de la qualité du service fourni donc l'identification et la définition des objectifs d'amélioration avec la participation active des usagers.

Au regard des objectifs illustrés ci-dessous ,la charte des services doit être comprise comme un outil ouvert, participatif et dynamique.

## **b) Cette charte**

Cette charte se réfère aux services axés sur les citoyens étrangers, demandeurs d'asile et/ou des réfugiés temporairement présents sur le territoire communal. Les services destinés aux immigrants sont gérés par " U.O.Immigration et droits des citoyens"

"Le Centre des Services Pour les Citoyens Etrangers" de la Commune de Udine en collaboration avec tous les autres acteurs impliqués dans le processus de prestation du service, à savoir:

- Des adjudicataires(en ce qui concerne le service de médiation interculturelle et de l'information en réseau sur le territoire);
- Des partenaires du projets d'accueil (en ce qui concerne l'admission des adultes, des familles, des enfants demandeurs d'asile et/ou des réfugiés);
- Des structures Conventionnées( en ce qui concerne l'accueil des adultes, les familles et les mineurs étrangers non accompagnés);
- Des partenaires (en ce qui concerne la gestion de la planification ad hoc).

L'engagement commun vise à promouvoir l'intégration des citoyens étrangers, demandeurs d'asile et/ou des réfugiés dans la couche sociale de la communauté.

Les Services destinés aux immigrants sont aussi de la responsabilité des autres acteurs institutionnels du territoire (ex Questura (police), Prefettura (préfecture); ces documents de services se réfèrent uniquement aux engagements de service de la municipalité de Udine.

## **c) Cadre réglementaire**

Les Services destinés aux immigrants et demandeurs d'asile ou de réfugiés sont gérés en conformité avec les dispositions de la loi et les règlements en vigueur.

A cet égard il est à noter que le cadre réglementaire dans lequel ces services sont placés est particulièrement articulé et complexe.

Sont donnés ci-dessous les détails des principaux actes normatifs qui constituent la pierre angulaire des services fournis:

- Décret législatif 286/1998: «Texte unique des dispositions concernant la discipline de l'immigration et la norme sur les conditions de l'étranger ,dont le décret législatif du 25 juillet 1998 n.286 et les successives modifications».
- D. P. R. 31 août 1999 n. 394 – «Le Règlement fixant la mise en œuvre du texte unique des dispositions concernant la discipline de l'immigration et de la norme sur les conditions de l'étranger aux termes de l'art. 1, c.6 du D. Lgs. 25 juillet 1998, n.286 et les successives modifications».
- Loi du 30 juillet 2002 n. 189 «Modification de la norme sur l'immigration et l'asile».
- Décret législatif 30 mai 2005 n. 140 de la mise en œuvre de la directive 2003/9/CE relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les États membres .
- Décret législatif du 27 juin 2007 «Les lignes de guide, le formulaire de demande et le critère de vérification de la bonne gestion de la contribution versée par le Fonds pour les politiques et les services d'asile et leur harmonisation avec les dispositions du D.L 140/2005»
- Décret législatif 19.11.2007 - «Mise en œuvre de la directive 2004/83/CE fixant les règles minimum d'attribution aux citoyens ressortissants des pays du tiers monde et apatrides, du statut de réfugié ou des personnes ayant besoin de protection internationale ,et même les normes minimales concernant le contenu de la protection accordée
- La loi 94 du 15 Juillet 2009 «La disposition en matière de sécurité publique».

## **1.2 Principes régissant les services fournis aux citoyens immigrés temporairement présents sur le territoire et à leurs familles**

La commune s'engage à fournir les services destinés aux étrangers demandeur d'asile et/ou réfugiés temporairement présents sur le territoire dans le respect des principes fondamentaux suivants:

### **A) ÉGALITE'**

La municipalité fournit les services aux étrangers ,demandeurs d'asile et/ou aux réfugiés temporairement présents sur le territoire en s'appuyant sur le principe de l'égalité des droits des utilisateurs. Les règles concernant les rapports entre les usagers et le service et en ce qui concernant la modalité d'accès au service sont égales pour tous. Aucune distinction aux prestations de services ne peut être mise en cause pour des motifs de sexe, race, langue, religion ou opinions politiques.

### **B) IMPARTIALITE'**

La municipalité inspire leur comportement envers les utilisateurs par des critères d'objectivité, d'équité et d'impartialité. A l'égard de cette obligation, s'interprètent les termes individuels de disposition générale et spécifique de prestation destinés aux immigrés temporairement présents dans le territoire et à leur famille

### **C) CONTINUITÉ' ET LA REGULARITE'**

Les prestations de service destinées aux étrangers, demandeurs d'asile et/ou réfugiés temporairement présents sur le territoire doivent être continues, régulières et sans interruption. En cas d'événements exceptionnels qui affectent la performance du service, la municipalité s'engage à prendre des mesures pour provoquer le moins de perturbations possibles pour les usagers.



## **D) PARTICIPATION**

La municipalité s'engage à favoriser la participation du citoyen au processus de compétence en vue d'enseigner le droit à la bonne prestation du service. Dans cette optique, l'usager dispose des droits d'accès aux informations détenues par l'administration et les dispositions prévues pour la participation à la procédure administrative dictés par la réglementation L.241/90.

## **E) EFFICACITE'**

La municipalité s'engage à fournir un service qui correspond aux besoins et aux exigences de l'usager. Le service fourni doit résulter conforme et cohérent avec les objectifs assignés et au respect exhaustif des exigences globales du bénéficiaire .

## **F) EFFICIENCE**

La municipalité s'engage à fournir le service en optimisant la consommation de ressources utilisées, de manière à contenir les coûts et à limiter l'impact au minimum sur le budget municipal et en permettant en même temps d'utiliser les ressources pour d'autres utilisateurs dans le besoin.

## **G) LA POSITION DE L'USAGER**

La municipalité s'engage à organiser les services en fonction des exigences de l'usager et avec l'objectif de promouvoir l'intégration sociale et culturelle.

### **1.3 La signification du concept de qualité dans les services fournis aux citoyens immigrés temporairement présents sur le territoire et leur famille.**

La qualité totale du service résulte d'un ensemble d'activités que l'administration s'engage à atteindre et à améliorer chaque année:

- La qualité de service de médiation interculturelle afin de faciliter l'usager dans l'accès aux services.
- La qualité de service d'information/d'orientation afin de permettre une meilleure connaissance du territoire et des services présents sur le même territoire.
- La qualité de service d'accueil afin d'atteindre l'intégration sociale.
- La qualité du réseau entre institutions et entre les institutions et sujets du privé social afin de coordonner les interventions activées sur le territoire.
- La qualité des ressources humaines utilisées dans les services pour laquelle la professionnalité vient à être valorisée à travers une activité de formation permanente;
- La qualité des relations entre tous les sujets engagés à fournir des services variés afin que chaque sujet puisse développer au mieux un rôle de compétence propre.
- la qualité du système de surveillance et la vérification des interventions qui viennent constamment supervisées par la commune afin de garantir un standard constant dans la prestation des services.

#### **1.4. Les activités des centres de service et critère d'organisation des services destinés aux citoyens immigrants et leurs familles**

'L'U.O. Immigration et le droit aux citoyens (Centre de Service pour Étrangers) est né après un long parcours qui débute en 2001 avec la finalité de créer, dans le cadre des services communaux, un bureau dédié exclusivement aux citoyens en général et aux citoyens étrangers immigrants en particulier, demandeurs d'asile et/ou réfugiés temporairement présents sur le territoire .

Afin de faciliter et favoriser un parcours d'intégration dans la ville, sont fournis des services de médiation, d'orientation, d'hospitalité.

Le service, grâce aussi au réseau constitué avec les sujets privés sociaux qui opèrent dans le cadre des services destinés aux immigrants, se présente comme un point d'observation privilégié pour prévenir l'apparition de l'intolérance et la discrimination.

## **Bureau**

Pour les informations sur les activités du bureau et la modalité d'accès aux différents services ils peuvent nous contacter à l'adresse:

Commune de Udine

Département service à la personne et à la communauté

U.O Immigration et droit de citoyenneté

Le Centre de Service pour étrangers

Via cussignacco, 38, primo piano

(Rue cussignacco ,38 - premier niveau)

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

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

Horaires d'ouverture:

Lundi de 15h à 18h - Vendredi de 8h45 a 12h15

## **1.5 Description des services**

### **a) Service de l'information e de l'orientation**

#### *Les caractéristiques*

Toutes les mesures prises par le centre de service visent à encourager l'intégration et à faciliter aux étrangers l'accès aux services. Avec cet objectif, il a été activé des bureaux d'informations en réseaux disloqués soit à l'intérieur des sièges communaux soit dans les autres administrations ou sièges externes avec pour objectif de permettre l'accès au service à de nombreuses personnes possibles.

## *A qui s'adresser?*

Pour avoir des citoyens étrangers comme principaux destinataires, le service est dirigé et ouvert à tous les citoyens – étrangers et Italiens.

## *Ce qui est proposé*

- L'information et l'orientation sur la thématique inhérente à l'Immigration.
- L'information et l'accès aux services du territoire .
- Les actions de soutien dans le démarrage de la pratique du regroupement familial
- Les actions de soutien relatives aux services démographiques.
- L'information et l'orientation au monde du travail.
- La Prise en charge de rédaction du curriculum vitae et l'application d'emplois
- L'activité de médiation des immeubles en copropriété
- Le soutien pour remplir les formulaires

## *Modalités d'accès*

### **Bureau d'information auprès des stations de transport.**

Viale Europa Unita, 31 (Avenue Europa Unita, 31.)

Horaires d'ouverture:

Lundi de 17h à 19h; Mercredi de 17h à 19h; Samedi de 15h à 17h.

### **Bureau d'information auprès du service démographique de la commune de Udine**

via B.O da Pordenone,1

Horaires d'ouverture:

Lundi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 - Mardi mercredi vendredi de 8h30 à 12h30 - Jeudi de 8h30 à 12h 30 et de 16h à 19h

### **Bureau d'information auprès de la Préfecture U.T.G de Udine**

Via Ungheria, 23 (Rue Ungheria, 23)

Horaires d'ouverture: Mercredi et Vendredi :de 9h à 13h.

**Bureau information pour le 'Travail', dans les locaux du "Centre de service Pour Les Etrangers".**

Via cussignacco, 38 (Rue cussignacco 38)

Horaires d'ouverture: Mardi et Jeudi:de 9h à 13h

**Bureau de médiations des immeubles en copropriété**

Viale Europa unita, 31 (Avenue Europa Unita, 31)

Horaires d'ouverture: Mardi de 17h à 19h.

*Cout à payer*

Tous les services sont gratuits

***b) service social***

*Les caractéristiques*

Les services sociaux fournissent le support à un individu et au noyau familial qui vivent un moment particulièrement difficile.

*A qui s'adresser?*

Les Citoyens étrangers non résidents ,non assistés par d'autres services sociaux de la ville.

*Ce qui est proposé*

- Un entretien d'orientation et de support social.
- Une assistance financière modeste pour les besoins de première nécessité.
- L'activation des installations de réception des interventions de prêts /et de première réception dans les installations conventionnées avec la commune de Udine .
- L'activation de l'intervention d'accueil dans le cadre du réseau SPRAR (qui se réfère à des interventions de protection internationale )
- L'orientation et l'envoi aux services sanitaires.

- Le soutien aux femmes qui sont enceintes et / ou des sujets dans un état de vulnérabilité .

#### *Conditions d'accès*

- Après entretien: il n'y a pas de conditions spécifiques.
- Pour d'autres prestations:il faut se trouver temporairement sur le territoire municipal et être privé des moyens de subsistance.

#### *Modalités d'accès*

### **Auprès du "Centre Service pour les Étrangers"**

Via Cussignacco, 38 (Rue cussignacco, 38)

Horaires d'ouverture: Lundi de 15h à 18h et Vendredi de 9h a 12h  
ou

Par rendez-vous téléphonique avec l'assistant social 0432.246107

#### *Cout à payer*

Tous les services sont gratuits

### **c) le Service de médiation interculturelle**

#### *Les caractéristiques*

Selon la définition fournie par ONC/CNEL-organisme national de coordination pour les politiques d'intégration sociale des étrangers. Le médiateur interculturel est un agent actif dans le processus d'intégration qui se présente entre les étrangers et les institutions, les services publics et les structures privées, sans remplacer ni l'un ni l'autre afin d'encourager le lien entre les personnes de cultures différentes. Dans cette perspective, le service de la médiation culturelle constitue une ressource pour faciliter la communication et la compréhension entre les différentes cultures, facilitant ainsi la coexistence sociale.

#### *A qui s'adresser?*

- Service Social municipal
- Les bureaux d'informations

### *Ce qui est proposé*

- Des Médiations sur appel
- Des Service de traduction
- Des activités du front office pour prendre en charge l'utilisateur étranger

### *Modalités d'accès*

Le service est activé par "le centre de service pour les étrangers à la demande des services publics ou des opérateurs de bureau.

### *Cout à payer*

Le service est complètement gratuit

## **d) Interventions et projets de protection internationale**

### *Les caractéristiques*

Depuis 2001 ,avec le projet Éphraïm 'Rifugio Diffuso Friulano', la municipalité de Udine fait partie du réseau d'accueil national sous la tutelle du ministère de l'intérieur (actuellement nommé SPRAR "système de protection pour les demandeurs d'asile et les réfugiés") qui prévoit l'accueil et l'activation des interventions pour la protection et l'intégration sociale en faveur des adultes, familles et mineurs non accompagnés.

### *A qui s'adresser?*

- les citoyens étrangers et les familles signalés au réseau SPRAR
- mineurs

### *Ce qui est proposé*

- Pour les adultes et les familles: l'hospitalité et l'activation des interventions pour la protection et l'intégration linguistique, social et l'intégration dans le monde du travail
- pour les enfants: bienvenue dans la structure d'accueil , activation des voies d' interventions d'alphabétisation pour la

protection et l'intégration linguistique, sociale, professionnelle .

### *Conditions d'accès*

- Pour la réception dans le cadre du projet Éphraïm , vous devez être un citoyen étranger demandeur d'asile et/ou des réfugiés n'ayant jamais bénéficié de l'hébergement au sein de la SPRAR.

### *Mode d'accès*

Après l'entretien avec l'assistant social et la signalisation des bénéficiaires à la banque de données et aux institutions participant au réseau .

### *Cout à payer*

Tous les services sont gratuits

## ***e) Services de prêt et premier accueil***

### *Les caractéristiques*

Les services d'accueil fournissent l'activation de diverses mesures visant à activer en fonction du type et des besoins des utilisateurs

### *A qui s'adresser?*

- Les citoyens étrangers temporairement présents sur le territoire.
- Les mineurs non accompagnés

### *Ce qui est proposé*

- Pour les mineurs non accompagnés: un hébergement dans un établissement d'accueil jusqu'à l'âge de la majorité.
- Pour d'autres types d'usagers:
  - Un hébergement temporaire dans des centres d'accueil.
  - Un hébergement temporaire appartenant à la municipalité.



- Des prestations de bons aliments et produits pharmaceutiques

#### *Mode d'accès*

- Pour les enfants: être mineurs temporairement présents sur le territoire libre de figures parentales de référence
- Pour les autres types d'usagers: être citoyens étrangers temporairement présents sur le territoire non résidents et être dans un état de détresse ou d'inconfort.

#### *Modalités d'accès*

- pour les mineurs: être présent sur le territoire
- pour les autres types d'usager: après un entretien avec l'opérateur social et partage de la même façon avec cet opérateur pour une insertion dans un projet social.

#### *Coût à payer*

Tous les services sont gratuits

### **f) Autres Services**

L'U. O. Droits de l'immigration et de citoyenneté -(Le Centre de Services pour étranger ) gère également :

- Les Relations de collaboration avec les associations et d'autres administrations pour la mise en œuvre des projets conjoints afin d'activer sur le territoire municipal;
- des procédures de subventions à des associations et à des sujets du troisième secteur qui oeuvrent en faveur de la population immigrée

## **1.6 Responsabilité du service**

La personne à contacter qui est chargée de la mise en œuvre de la charte: dott. Filippo Toscano

Directeur du service: dott. Filippo Toscano

La responsable des unités opérationnelles: dott.ssa Paola Piccoli

# LES NORMES DE QUALITE' DU DROIT AU REMBOURSEMENT

**CARTA DEI SERVIZI**

## 2. LES NORMES DE QUALITE' DU DROIT AU REMBOURSEMENT

### 2.1 Les normes de qualité de service et les engagements de la municipalité

La municipalité d'Udine consacre un engagement inébranlable pour fournir un service professionnel qui répond aux besoins des usager. Pour donner la possibilité aux citoyens d'être en mesure d'évaluer la qualité des services offerts, certains "standard" ont été identifiés avec le niveau de qualité que la municipalité s'est engagée à assurer aux citoyens

#### LES FACTEURS STANDARD ET DES INDICATEURS SPÉCIFIQUES

qualité	indicateur	Standard
L'accessibilité aux bureaux d'information	Nombre d'heures par semaine ouvert au public	6 heures par semaine
Efficacité / régularité du fonctionnement	Présence dans le service d'au moins deux opérateurs	Supérieure à 80 %.
Flexibilité dans l'accès aux services d'information	Possibilité de rendez-vous à des moments où il n'est pas prévu d'ouvrir au public	Oui. (service toujours fourni)

#### LE SERVICE DE L'INFORMATION ET DE L'ORIENTATION

qualité	indicateur	Standard
Capacité à répondre aux besoins des utilisateurs	Pourcentage d'approbation du service	50% De l'échantillon de l'enquête sur l'approbation du service

## SERVICES SOCIAUX

qualité	indicateur	Standard
Opportunité	Temps d'attente pour obtenir un rendez-vous avec l'assistant social	Temps d'attente de 3 jours ouvrables

## SERVICE DE MEDIATION INTERCULTURELLE

qualité	indicateur	Standard
Opportunité	Temps écoulé entre la demande de médiation urgente et l'activation de l'intervention	Moins de 8 heures
Fiabilité et efficacité	Hétérogénéité des médiateurs linguistiques et culturels fournis par le service	Disponibilité de médiateurs interculturels capables de communiquer avec les 10 communautés d'étrangers plus présentes sur le territoire

### 2.2. Les activités de vérification de la conformité avec les normes de qualité des services

L'administration s'engage à surveiller la qualité des services fournis par:

- a) L'évaluation des résultats de la surveillance effectuée par la municipalité dans le siège de l'exécution de la prestation de service.
- b) L'évaluation des résultats des enquêtes, sur la base des questionnaires administrés aux usagers sur la manière dont ils perçoivent la qualité des services reçus.
- c) L'évaluation systématique des plaintes et des suggestions des usagers et des citoyens

# LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

**CARTA DEI SERVIZI**

## **3. LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS**

### **3.1 Plaintes et suggestions**

L'administration municipale favorise toutes les activités afin d'améliorer l'écoute des citoyens.

Construire un dialogue actif avec les citoyens moyens ,veut dire reconnaître leurs droits à :

- Soumettre des rapports de tous les dysfonctionnements.
- Soumettre des plaintes et/ou manifestations-
- Présenter des propositions ou des idées d'amélioration et/ou de l'innovation

et ,par conséquent devient un engagement prioritaire du bureau de collecter et vérifier tous les indices de signalisation d'un manque de qualité dans le contexte des services offerts et utiliser ces signalisations pour:

- Résoudre rapidement le cas spécifique également en accord avec l'usager
- Comprendre les motivations qui ont conduit à l'inefficacité ou les aspects qui ont déçu les attentes de l'usager.

Afin d'assurer dans la pratique le droit des citoyens à être écouté dans le cas du non-respect des engagements prévus et contenus dans la Charte des services fournis par le bureau "d'Immigration et de droits de citoyenneté" à été prévu des modalités de fonctionnement suivants :

## **La Présentation des propositions d'amélioration**

<b>A qui vous adresser?</b>	Le responsable du service
<b>Comment les faire parvenir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- par mail à: <a href="mailto:centro.stranieri@comune.udine.it">centro.stranieri@comune.udine.it</a></li><li>- par Poste à: Comune di Udine U.O Immigrazione e diritti di cittadinanza via Cussignacco,38</li><li>- par fax au numéro :0432246117</li></ul> ou <ul style="list-style-type: none"><li>- par 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>Comment sont-ils traités?</b>	Propositions seront examinées par la personne responsable du service, puis il sera communiqué au citoyen la faisabilité ou moins de ce qui est proposé.

## **Les Rapports de défaillance**

<b>A qui vous adresser?</b>	Le responsable du service
<b>Comment les faire parvenir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- par mail à: <a href="mailto:centro.stranieri@comune.udine.it">centro.stranieri@comune.udine.it</a></li><li>- par Poste à: Comune di Udine U.O Immigrazione e diritti di cittadinanza via Cussignacco,38</li><li>- par fax au numéro :0432246117</li></ul> ou <ul style="list-style-type: none"><li>- par 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>Comment sont-ils traités?</b>	Les rapports seront examinés par la personne responsable du service, puis il sera communiqué au citoyen la mesure prise afin de fournir une solution à l'inefficacité

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

**CARTA DEI SERVIZI**