



Municipalité de
Cervia



Comune di **Ravenna**
Municipalité de Ravenne



Municipalité de Russi

Gestion associée

Carte des services

Du réseau distretuelle des points d'assistance

Aux citoyens étrangers

Projet présenté par le groupe de travail

Groupe de travail : xxxx

Municipalité de Ravenne, Municipalité de Cervia et Municipalité de Russi

AVANT-PROPOS	4
PREMIÈRE PARTIE : OBJECTIFS ET PRINCIPES DE LA CARTE.....	5
COMUNE DE RAVENNE RÉSEAU DE BUREAUX THÉMATIQUES COMUNE DI RAVENNE	7
MUNICIPALITE DE RAVENNE : OU, COMMENT, QUAND ET QUOI : GUICHET POUR LES CITOYENS MIGRANTS	7
LES MODALITÉS D'ACCÈS ET LES SERVICES FOURNIS :	8
➤ Accès libre sans rendez-vous.....	8
Le Guichet Rapide	8
➤ Accès en ligne.....	9
GUICHET DES ETUDIANTS INTERNATIONAUX	9
GUICHET POUR LES VICTIMS DE LA MIGRATION FORCÉ.....	10
GUICHET INTERCULTUREL CASA DELLE CULTURE	11
GUICHET POUR LA MEDATION LINGUISTIQUE ET INTERCULTUREL	13
MUNICIPALITÉ DE CERVIA - OU, COMMENT, QUANDO ET QUOI.....	14
GUICHET POUR LES CITOYENS MIGRANTS	14
MUNICIPALITÉ DE RUSSI - OU, COMMENT, QUAND ET QUOI	16
GUICHET POUR LES CITOYENS MIGRANTS	16
DEUXIÈME PARTIE – FICHES D'INFORMATION SUR LES SERVICES INDIVIDUELS.....	18
ORIENTATION ET CONSULTATION POUR L'ENTREE ET LE SEJOUR EN ITALIE	18
DEPOT TELEMATIQUE DES DEMANDES DE DÉLIVRANCE, DE RENOUVELLEMENT, DE MISE À JOUR ET DE DOUBLEMENT DES PERMIS DE SÉJOUR ET DES PERMIS DE SÉJOUR DE LONGUE DURÉE DE L'UE.....	19
SERVICE POUR LES ETUDIANTS INTERNATIONAUX	20
PRÉPARATION DES DOCUMENTS ET TRANSMISSION TÉLÉMATIQUE DES DEMANDES D'AUTORISATION DE REGROUPEMENT FAMILIAL	21
PRÉPARATION DE LA DOCUMENTATION ET TRANSMISSION TÉLÉMATIQUE POUR LA CONCESSION DE LA CITOYENNETÉ ITALIENNE PAR RÉSIDENCE OU PAR MARIAGE	22
INFORMATION ET ORIENTATION SUR LES COURS DE LANGUE ITALIENNE DU CPIA PRE- INSCRIPTION POSSIBLE POUR LES NIVEAUX A2 ET B1.....	23
INTRODUCTION EN LIGNE DES DEMANDES D'INSCRIPTION À L'EXAMEN D'APTITUDE LINGUISTIQUE EN ITALIEN EN VUE DE LA DÉLIVRANCE DU PERMIS DE SÉJOUR DE L'UE POUR LES RÉSIDENTS	24
DEMANDE DE RENDEZ-VOUS POUR LA DÉLIVRANCE OU LE RENOUVELLEMENT DU PERMIS DE SÉJOUR AUPRÈS DES SERVICES DE POLICE, AU MOYEN DE L'APPLICATION "PRENOTAFACILE".....	25
DEMANDE DES RENDEZ-VOUS AU SIÈGE DE LA POLICE POUR LA DÉLIVRANCE/ LE RENOUVELLEMENT DES TITRES DE SÉJOUR POUR DES TYPES DE PROTECTION SPÉCIFIQUES	25
DEMANDE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE AUPRÈS DE LA QUESTEURE POUR LA DÉLIVRANCE/RENOUVELLEMENT DES PASSEPORTS SUITE À LA CONCESSION DE LA CITOYENNETÉ ITALIENNE	26
ASSISTANCE DANS LA DÉLIVRANCE D'IDENTIFICATEURS SPID (gestionnaire d'identité numérique : LepidaID).....	27
COMPILATION DES DEMANDES DE CONTRIBUTIONS SPECIFIQUES AU SEIN DES SERVICES INTERCULTURELS DE RAVENNA	28
DEMANDE ET DELIVRANCE D'UN CERTIFICAT D'APTITUDE AU LOGEMENT EN VUE DE LA SIGNATURE D'UN CONTRAT DE SEJOUR DANS LE CADRE DU DÉCRET RELATIF AUX FLUX MIGRATOIRES.....	28

DEMANDE DE DÉLIVRANCE/RENOUVELLEMENT DE L'ATTESTATION D'ÉLIGIBILITÉ AU LOGEMENT DANS LE CADRE DU REGROUPEMENT FAMILIAL, DU PERMIS DE SÉJOUR DE RÉSIDENT DE LONGUE DURÉE DANS L'UE ET DU DÉCRET DE FLUX	29
ALERTES SUR LES CITOYENS INTÉRESSÉS PAR L'AIDE AU RETOUR VOLONTAIRE ET À LA RÉINTÉGRATION (RVA&R)	30
ORIENTATION, ASSISTANCE JURIDIQUE ET UNE ÉVENTUELLE ORIENTATION VERS DES CENTRES D'ACCUEIL POUR LES VICTIMES DE LA TRAITE DES ÊTRES HUMAINS ET DE LA MIGRATION FORCÉE	31
INSCRIPTION ET MODIFICATION DE REGISTRE DES CITOYENS ACCEPTÉS PAR LE SYSTÈME D'ACCUEIL DU PUBLIC : CAS, SAI, OLS	31
LA COLLECTE ET LA TRANSMISSION AU SERVICE CENTRAL DES DEMANDES D'ACCÈS AU CENTRE D'ACCUEIL SAI	32
LA PROMOTION ET LE SOUTIEN DES ASSOCIATIONS DE MIGRANTS ET LA DEMANDE DE SALLES POUR LES ASSOCIATIONS	33
DEMANDE ET SOUTIEN DE LA MÉDIATION LINGUISTIQUE ET CULTURELLE AUPRÈS DES ÉCOLES ET DES ENSEIGNANTS LOCAUX	33
SERVICE DE BIBLIOTHÈQUE POUR L'INFORMATION ET LA DOCUMENTATION SUR L'IMMIGRATION ET LES QUESTIONS INTERCULTURELLES	34
TROISIÈME PARTIE : NORMES DE QUALITÉ ET ENGAGEMENTS	35
DEVOIRS ET DROITS	35
LA QUALITÉ QUE NOUS OFFRONS AUJOURD'HUI	36
NOS ENGAGEMENTS ACTUELS ET FUTURS	37
PLEINTS ET RAPPORTS	37
PRINCIPALES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRE	38

1. SPID : système public d'identité numérique.

2. CAS : centre d'accueil extraordinaire ; SAI : système d'accueil intégré ; OLS : au-delà de la rue.

AVANT-PROPOS

Le bureau des citoyens migrants a été créé à Ravenne en 1989 en tant que service d'information, d'orientation et d'assistance administrative pour les citoyens sénégalais qui s'étaient installés le long de la région Romagnole. Ils étaient parmi les premiers en Italie. Depuis lors, a garanti ses services en toute transparence, accompagnant les projets de vie et les parcours d'autonomie de dizaines de milliers de citoyens étrangers. Ce type de guichet est encore très efficace aujourd'hui, car la question administrative a des conséquences économiques et sociales importantes largement générées par les difficultés culturelles les difficultés culturelles du pays à gérer le phénomène migratoire.

Dans notre système juridique, la procédure administratives est régie par la loi n° 241/1990, qui s'applique également aux procédures d'immigration. L'article 2 stipule que la procédure administrative doit être conclue dans un délai de 30 jours, pouvant être prolongé jusqu'à 90 ou 180 jours maximum, en fonction de sa complexité. Cependant, l'article 2, paragraphe 4, exclut que la limite maximale de 180 jours puisse être appliquée aux "procédures d'acquisition de la citoyenneté italienne et à celles concernant l'immigration". Il s'agit d'une dérogation générale, non limitée à des situations particulières d'ordre public et de sécurité nationale, à l'un des principes fondamentaux qui ont rééquilibré la relation entre le citoyen et l'État au cours des 30 dernières années.

Un autre obstacle à la possibilité pour les citoyens étrangers de profiter des règles de simplification administrative est l'extension continue de l'entrée en vigueur des règles qui favorisent le recours à la désertification. En particulier, le décret-loi n° 5/2012 - connu sous le nom de "décret de simplification pour l'Italie" - converti en loi n° 35/2012, prévoit à l'article 17, paragraphes 4-bis et 4-ter la possibilité pour les citoyens étrangers d'utiliser des déclarations au lieu d'affidavits "limités aux états, faits et qualités personnelles qui peuvent être certifiés ou attestés par des entités italiennes publiques ou privées". Des sujets italiens publics ou privés". Bien que cette règle aurait déjà dû entrer en vigueur, elle n'a pas encore été appliquée à ce jour. En effet, le "Decreto Milleproroghe" retarde chaque année l'entrée en vigueur de la règle (dernièrement, le décret-loi n° 215/2023 stipule que les dispositions susmentionnées prendront effet à compter du 31 décembre 2024). Par conséquent, les citoyens étrangers ne peuvent pas encore utiliser les déclarations tenant lieu d'affidavit - dans les cas prévus par la loi - bien qu'il existe une règle qui le prévoit expressément.

La raison qui semble justifier cette extension est le manque d'interconnexion entre les bases de données des administrations publiques (ci-après AP). Cependant, la création d'une plateforme numérique (PDND) est expressément prévue par l'article 50-ter du décret législatif n° 82/2005 - le Code de l'administration numérique (CAD) -, tel que modifié par le décret législatif n° 235/2010.

L'article 60, paragraphe 3-bis, lettre f) du CAD identifie, parmi les bases de données d'intérêt national, "les archives automatisées sur l'immigration et l'asile". Les retards très importants dans la construction d'une infrastructure numérique nationale moderne représentent aujourd'hui des coûts insoutenables pour la croissance économique et sociale de notre pays. Dans notre domaine, si les bases de données de l'AP étaient réellement interopérables, nous aurions des procédures plus rapides, plus sûres et moins coûteuses.

Au contraire, la situation actuelle montre que les procédures de délivrance des permis de séjour sont encore largement basées sur l'utilisation du papier, bien que de nombreuses demandes soient soumises par l'intermédiaire du service de Poste italienne.

Il en résulte un allongement de la durée de l'instruction, un risque d'erreur élevé et une condition précaire dans laquelle se trouve la personne de nationalité étrangère, l'empêchant de fait d'exercer pleinement ses droits.

Pour ces raisons, nous appelons à une reprise du débat sur les raisons qui n'ont pas permis la réalisation de ce projet de modernisation administrative en rappelant qu'une gestion efficace du phénomène migratoire passe aussi par la mise en place de procédures administratives appropriées

PREMIÈRE PARTIE : OBJECTIFS ET PRINCIPES DE LA CARTE

La Carte des Services est le document par lequel le réseau des guichets du district prend une série d'engagements vis-à-vis de ses utilisateurs, en déclarant les caractéristiques essentielles des services, les principes de base et les principes de base de la carte des services, ainsi que les principes de base de la carte des services, le réseau de guichets établit un "accord" avec ses utilisateurs sur la base des éléments suivants

- la spécification, la définition et la vérification des normes et de la qualité des services ;
- la simplification des procédures, notamment par l'informatisation
- l'adaptation des procédures en fonction des besoins de l'administration et des usagers ;
- la promotion et l'information sur le service ;
- préparation de procédures d'écoute et de retour d'information sur les services offerts ;
- en cas d'inefficacité, il est possible pour les utilisateurs de déposer un rapport ou une plainte.

La carte des services est donc un instrument de protection des personnes qui ont l'intention d'utiliser ce service et poursuit les objectifs suivants

1. fournir des informations essentielles sur les principes, le contenu et les caractéristiques du service ainsi que sur les règles régissant les relations entre l'administration et le citoyen, dans le respect du principe de transparence.
2. garantir la participation des usagers à l'identification des objectifs et à la vérification de leur réalisation.

La carte des services doit donc être comprise comme un instrument ouvert, participatif et dynamique. Elle est rédigée en conformité avec les dispositions réglementaires pertinentes. En particulier, la directive du Président du Conseil des ministres du 27/01/1994 et les décrets législatifs n° 286/1999, n° 150/2009, n° 33/2013.

La carte des services est valable à partir du moment où elle est publiée et constitue, par sa nature même, un instrument destiné à être périodiquement mis à jour, en fonction des objectifs énoncés et atteints. En rédigeant la Carte, le réseau des guichets du district s'engage à respecter les principes suivants

Principes fondamentaux suivants :

1. Égalité et impartialité, égalité des chances et confidentialité.

Les services sont fournis de manière impartiale et équitable, sur la base de l'égalité d'accès pour toutes les personnes, sans distinction de sexe, de religion, de nationalité, de langue, d'opinion politique, de statut social, d'éducation, de niveau d'éducation et de sexualité, statut social, le niveau d'éducation et l'orientation sexuelle. La confidentialité des données personnelles est garantie et un soin particulier est apporté pour faciliter l'utilisation des services pour les personnes handicapées.

2. La continuité

Les services sont fournis de manière continue. Ravenna est accessible de trois manières : en libre accès (c'est-à-dire sans rendez-vous) pendant les heures d'ouverture au public, par rendez-vous.

Ou à distance pendant les heures d'ouverture du guichet en ligne. À Cervia et à Russi, l'accès se fait uniquement avec rendez-vous. Toute modification ou interruption prévue dans la prestation des

services sera communiquée à l'avance afin de garantir, dans la mesure du possible, la réduction des inconvénients et des temps d'attente causés par d'éventuelles inefficacités.

3. Participation et transparence

Le réseau de bureaux d'information thématiques du district encourage la participation des citoyens afin d'améliorer la qualité des services, grâce à la promotion d'outils permettant un retour d'information sur les services fournis. Cela est possible par les suggestions, observations et de plaintes.

4. Efficacité et rendement

Le réseau des guichets de district s'engage à poursuivre l'amélioration continue des services au public. Pour ce faire, il adopte des solutions innovantes, tant du point de vue des outils utilisés que du point de vue organisationnel, compatibles avec les ressources disponibles.

COMUNE DE RAVENNE

RÉSEAU DE BUREAUX THÉMATIQUES COMUNE DI RAVENNE

Le bureau des citoyens migrants est chargé de

- fournir des conseils et une orientation dans les procédures relevant de la compétence de la municipalité (enregistrement et changement de bureau d'enregistrement pour les hôtes du système d'accueil et délivrance d'attestations d'éligibilité au logement en vue de la signature d'un « contrat de séjour pour l'emploi »)
- assister et guider les citoyens dans les procédures administratives prévues par la réglementation en matière d'immigration ;
- fournir des conseils sur les questions d'immigration, ce qui est fonctionnel pour maintenir une position juridique et administrative régulière.

MUNICIPALITE DE RAVENNE : OU, COMMENT, QUAND ET QUOI : GUICHET POUR LES CITOYENS MIGRANTS

La municipalité de Ravenna, pour la fourniture de services aux personnes de nationalité étrangère, utilise quatre guichets : Guichet pour les citoyens migrants (via Oriani n.44), Guichet interculturel (à la Casa delle Culture, piazza Medaglie d'Oro n.4), Guichet pour les étudiants internationaux (au Secrétariat de l'UniBo, via Baccarini n.27) et Guichet pour les victimes de l'immigration forcée (deux sites : via Oriani n.44 et via Destra Canale Molinetto n.189).

Le Sportello per cittadini migranti est situé via Alfredo Oriani n. 44 - 48121 Ravenna - 1er étage (interphone "sportello citt. migranti"). Il est accessible à pied depuis la gare de Ravenna ou par les moyens suivants :

- lignes de transport urbain : lignes 176, 18, 296, 70, 90, avec arrêt de bus en via di Roma, lignes 1, 3, 4, 5, 8, 18, 80 avec arrêt de bus en via Guaccimanni ;
- en voiture, les places de parking accessibles dans la zone sont les suivantes :
 - > parking gratuit en Via Renato Serra devant l'ancien abattoir municipal ;
 - > parking payant : Largo Firenze, Via di Roma, Via Pascoli/Oriani
 - > Place de parking réservée aux personnes handicapées : Via Oriani n.44, devant l'entrée.

Téléphone : 0544 - 485314 pendant les heures d'ouverture au public (lundi et Jeudi de 09h00 à 13h00 ; mardi et jeudi de 14h00 à 17h30) ;

Adresse électronique : accoglienzastranieri@comune.ravenna.it

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

Le service d'assistance aux citoyens migrants est accessible de plusieurs manières : en accès libre pendant les heures d'ouverture au public, à distance pendant les heures d'ouverture du service d'assistance en ligne ou sur rendez-vous. La municipalité de Ravenna propose également un guichet dédié aux victimes de la migration forcée, au sein duquel il est possible d'identifier deux sections : l'une pour l'enregistrement des invités dans le système d'accueil, et l'autre pour les demandes de projets.

LES MODALITÉS D'ACCÈS ET LES SERVICES FOURNIS :

➤ Accès libre sans rendez-vous

Ce mode permet de se présenter au guichet sans rendez-vous. Il est nécessaire de prendre le numéro et de s'installer dans la salle d'attente. Les numéros sont appelés dans l'ordre d'arrivée, selon la numérotation sur l'écran.

Vous pouvez vous présenter aux jours et heures suivants :

Lundi et mercredi de 9h00 à 13h00

Mardi et jeudi de 14h00 à 17h30

Il fournit les services suivants :

- information, orientation et conseil sur la législation en vigueur en matière d'immigration et sur le réseau des services territoriaux ;
- préparation des documents et dépôt des demandes de délivrance/renouvellement/mise à jour/duplication des permis de séjour
- vérification de la documentation requise pour les demandes de regroupement familial et de citoyenneté ;
- l'envoi des demandes d'inscription à l'examen d'aptitude à la langue italienne pour l'obtention d'un permis de séjour de longue durée dans l'UE ;
- collecte des documents nécessaires à la délivrance du certificat d'éligibilité au logement, en vue de la signature du "contrat de résidence pour travail subordonné". L'attestation est délivrée dans les 30 jours suivant la réception de la demande ;
- des informations sur l'aide au retour volontaire et à la réintégration (RVA&R) ; - une médiation avec d'autres organismes publics pour les procédures administratives.

➤ Le Guichet Rapide

Le guichet rapide accueille le public sans rendez-vous, dans l'ordre d'arrivée des demandes, les jours suivants

Les lundis et mercredis de 9h00 à 13h00

Les mardis et jeudis de 14h00 à 17h30.

Il offre les services suivants :

- des informations rapides, également par téléphone, sur les procédures d'immigration ;
- délivrance de formulaires relatifs aux différents types de pratiques ;
- vérification de la documentation aux fins du regroupement familial et de la demande de citoyenneté ;
- information et orientation sur les cours d'italien du CPIA (Centre provincial d'éducation des adultes) et pré-inscription éventuelle aux niveaux A2 et B1 ;
- remise de kits postaux préparés par le guichet en ligne ;
- la prise de rendez-vous pour les demandes de citoyenneté italienne et de regroupement familial

Le Guichet pour les citoyens migrants reçoit sur rendez-vous pour les procédures de regroupement familial et de citoyenneté et pour les cas complexes les jours suivants

Mercredi de 14 heures à 17 heures

Le vendredi de 9 heures à 13 heures.

Le rendez-vous peut être pris de l'une des manières suivantes

- en téléphonant au 0544 - 485314 le lundi et le mercredi de 9 h à 13 h, le mardi et le jeudi de 9 h à 13 h et de 14 h à 17 h 30
- en appelant ou en envoyant un message WhatsApp au 329-9079549 les mardis et jeudis de 9h00 à 13h00;
- en se rendant en personne au guichet pendant les heures d'ouverture.

Il fournit les services suivants :

- transmission télématique des demandes d'autorisation (Nulla Osta) pour le regroupement familial ;
- transmission télématique des demandes d'octroi de la nationalité italienne par résidence ou par mariage ;
- orientation vers les projets nationaux des citoyens intéressés par l'aide au retour volontaire et à la réintégration (RVA&R) ;
- point d'écoute et d'orientation pour les cas complexes.
- Enregistrement SPID (opérateur LepidaID).

➤ Accès en ligne

L'accès en ligne consiste à contacter le 329-9079549 (par téléphone ou message WhatsApp) et le 0544 - 485314 les mardis et jeudis de 09h00 à 13h00.

Il offre les services suivants :

- information, orientation et conseil sur la législation en vigueur en matière d'immigration ;
- réception de documents et envoi à distance de documents pour la délivrance/le renouvellement/la mise à jour/le duplicata de permis de séjour et de permis de séjour de résident de longue durée dans l'UE, avec remise ultérieure de Kits postaux sur rendez-vous convenu avec l'utilisateur ;
- l'envoi à distance de la liste des documents et des formulaires nécessaires pour traiter la délivrance/le renouvellement/la mise à jour des titres de séjour et des permis de séjour de résident de longue durée de l'UE, les demandes de regroupement familial et de citoyenneté et les demandes d'éligibilité au logement en vue de la signature d'un contrat de séjour.

GUICHET DES ETUDIANTS INTERNATIONAUX

Le guichet pour les étudiants et les chercheurs internationaux, les professeurs, les professeurs invités, les doctorants, les assignés de pays tiers reçoit sur rendez-vous à l'Université de Bologne, Campus de Ravenna, via Baccarini, 27 le

- le mardi de 9h00 à 11h00
- le jeudi de 14h30 à 16h00

Vous pouvez prendre rendez-vous en envoyant un courriel à l'une des adresses suivantes : internationaldesk.ra@unibo.it ou accoglienzastranieri@comune.ravenna.it ;

Il fournit les services suivants :

- information, orientation et conseil sur la législation en vigueur en matière d'immigration ;
- préparation de la documentation et transmission télématique des demandes de délivrance/renouvellement/mise à jour/duplication des permis de séjour ;
- préparation de la documentation et transmission télématique des demandes de regroupement familial ;
- la médiation avec d'autres organismes publics dans le cadre de procédures administratives ;
- activation du service de médiation interculturelle également pour l'accompagnement vers d'autres services publics ou privés ;
- l'orientation sur le territoire, le réseau de services et les opportunités sociales et culturelles.

GUICHET POUR LES VICTIMS DE LA MIGRATION FORCÉE

Le guichet pour les victimes de la migration forcée est chargé de fournir des informations, un accompagnement et des conseils - y compris des conseils juridiques - et d'orienter éventuellement les victimes de la migration forcée vers des projets d'accueil spécialisés. Il s'agit notamment des demandeurs d'asile, des détenteurs d'une protection internationale, des mineurs étrangers non accompagnés et des victimes de la traite des êtres humains ou de l'exploitation sexuelle ou par le travail.

Le service d'assistance fournit les services suivants :

1.Demandes d'inclusion et de prise en charge dans des projets. En particulier :

- la collecte et la communication au Service central de l'ISC des demandes d'accès au système national d'accueil ;
- la mise en œuvre de mesures spécifiques d'émersion, de première assistance, de protection et d'intégration sociale ;

1.Collecte de la documentation visant à l'enregistrement et à la mutation des hôtes dans le système d'accueil (CAS, SAI, OLS). En particulier :

- l'organe de gestion du projet d'accueil, sur procuration du bénéficiaire accepté, envoie les demandes à l'U.O. Immigration Polices par e-mail à : accoglienzastranieri@comune.ra.it le lundi matin de 8:00 à 14:00.

Le guichet reçoit aux jours et heures suivants :

- Les lundis, mardis et jeudis de 9h00 à 12h00 via Oriani n.44 (Oltre La Strada et Common Ground), sur rendez-vous en appelant ou en envoyant un SMS au 389/4292596 ;

- Les mercredis et vendredis de 9h00 à 12h00 en via destra Canale Molinetto n.189 (Oltre La Strada et Common Ground), sur rendez-vous en appelant ou en envoyant un message au numéro suivant 389/4292596

- Le mardi de 14h00 à 17h00 à Via Oriani, 44 (Lunatica/Invisibile : activités d'orientation, d'information et de soutien socio-sanitaire pour les personnes impliquées dans le marché de la prostitution de rue et d'intérieur) en accès libre ou sur rendez-vous en appelant ou en envoyant un message au numéro suivant 335-6058641 ;

- Le vendredi de 9h00 à 12h00 à Via destra Canale Molinetto, 189 (Lunatica/Invisibile) en accès libre ou sur rendez-vous en appelant ou en envoyant un SMS au 335-6058641.

Autre les méthodes susmentionnées, il est possible d'y accéder

- en téléphonant ou en envoyant un message WhatsApp au 329 - 9079549 les mardis et jeudis de 9 heures à 13 heures ;
- en envoyant un courriel à accoglienzastranieri@comune.ravenna.it en indiquant vos coordonnées et un numéro de téléphone ;
- en appelant le 0544 - 485314 du lundi au jeudi de 9 heures à 13 heures, et les mardis et jeudis de 14 heures à 17 heures 30, en personne pendant les heures d'ouverture au public.

GUICHET INTERCULTUREL CASA DELLE CULTURE

Le guichet interculturel est situé à la Casa delle Culture, Piazza Medaglie D'Oro n. 4 - 48122 Ravenna. Il est accessible par les moyens suivants

- lignes de transport urbain : lignes 1, 70, 80 avec les arrêts les plus proches en via Destra Canale Molinetto et via T. Gulli ;
- parkings : Piazza Medaglie D'Oro ;
- places de parking réservées aux personnes handicapées : Piazza Medaglie D'Oro.

Téléphone : 0544 - 591876, pendant les heures d'ouverture.

Adresse électronique : casadelleculture@comune.ravenna.it

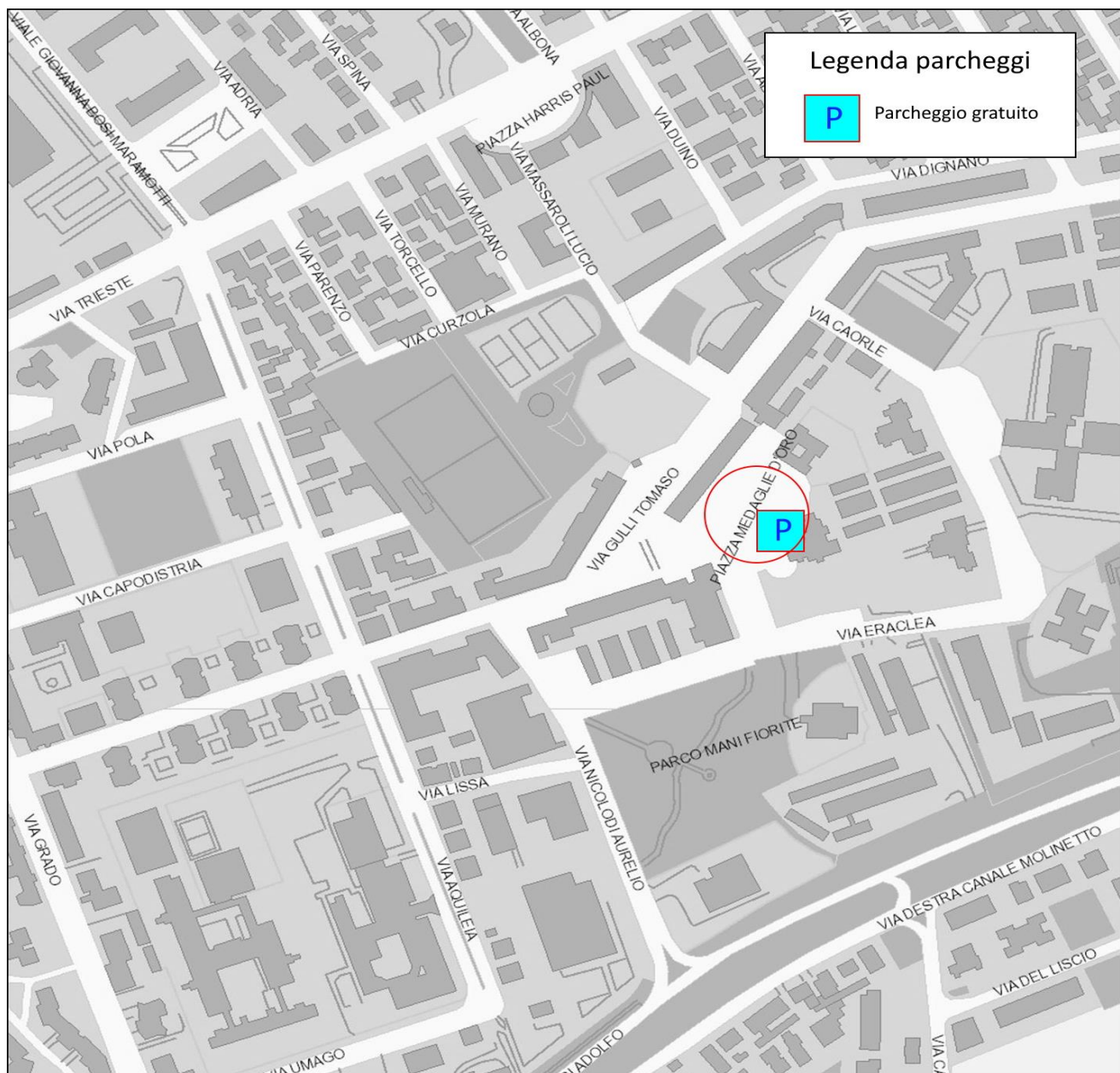
Site Internet : <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/casa-delle-culture/>

Il est accessible, sans rendez-vous, aux jours et heures suivants

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30
- mardi et jeudi de 14 à 17 heures
- le samedi de 9 heures à 12 heures

Il est possible avoir un rendez-vous en :

- Téléphonant aux numéros : 0544-591831/0544-591876 ;
- Envoyant un e-mail à : casadelleculture@comune.ra.it.



Le bureau interculturel de la Casa delle Culture offre les services suivants

- Enregistrement de la carte d'identité SPID (gestionnaire LepidaID) ;
- Aide pour remplir les demandes de certains types de contributions municipales et régionales (transport scolaire, prime sportive, etc.) ;
- Information et orientation sur les cours de langue italienne sur le territoire, les inscriptions pré-scolaires et extra-scolaires, les services éducatifs et les services de soutien au droit à l'étude
- Promotion et soutien des associations de migrants ;
- Service de bibliothèque d'information et de documentation sur l'immigration et les questions interculturelles pour info : <https://centrodocumentazionecasadelleculturera.it>

GUICHET POUR LA MEDIATION LINGUISTIQUE ET INTERCULTUREL

Le guichet de médiation linguistique et culturelle s'occupe des interventions de médiation linguistique et culturelle pour les écoles de la région de Ravenne et de Russi.

Il est basé à la Casa delle Culture, Piazza Medaglie D'Oro n. 4 - 48122 Ravenne. Elle est accessible par les moyens suivants

- lignes de transport urbain : lignes 1, 70, 80 avec les arrêts les plus proches en via Ds Canale Molinetto et via T. Gulli ;

- parkings : Piazza Medaglie D'Oro ;

- places de parking réservées aux personnes handicapées : Piazza Medaglie D'Oro.

L'accès est possible, sans rendez-vous, aux jours et heures suivants :

- Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30.

- Mardi et jeudi de 14h00 à 17h00

- Le samedi de 9h00 à 12h00

Les rendez-vous peuvent être pris en appelant le 0544-591831/0544-591876 ou en envoyant un courriel à casadelleculture@comune.ra.it.

MUNICIPALITÉ DE CERVIA - OU, COMMENT, QUANDO ET QUOI

GUICHET POUR LES CITOYENS MIGRANTS

Le guichet pour les citoyens migrants est situé à Cervia, à l'Urp - Cervia Informa Cittadini - viale Roma, 33 - 48015.

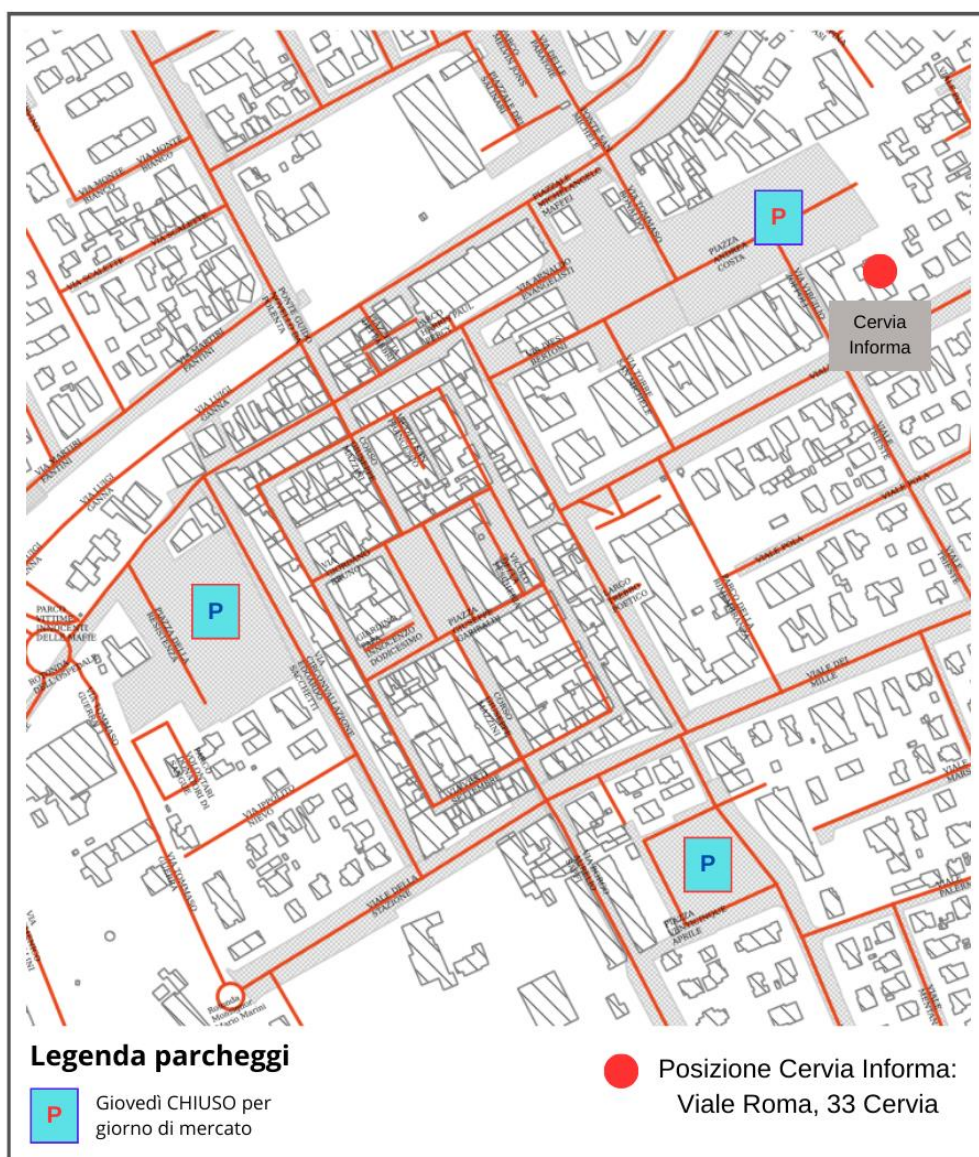
Il est accessible par les moyens suivants

- Lignes de transport extra-urbain : Ligne 201, Ligne 251,
- Parkings: Piazza Andrea Costa, Viale Roma
- Parking réservé aux personnes handicapées : Piazza Andrea Costa, Viale Roma

Téléphone : 0544 - 979339 pendant les heures d'ouverture au public.

Adresse électronique : sportellostranieri@comunecervia.it.

Site Internet : <https://www.comunecervia.it/comune/amministrazione->



- L'accès se fait uniquement sur rendez-vous les lundis et jeudis de 09h00 à 13h00 ;
- Le guichet offre les services suivants
- Informations sur la régularité du séjour des citoyens étrangers, orientation et conseils sur la législation en vigueur en matière d'immigration ;
- Demande/libération/renouvellement des certificats d'éligibilité au logement pour le regroupement familial, le permis de séjour de l'UE pour les résidents de longue durée et pour le décret sur les flux, en coordination avec le service de l'office de la construction - SUE (Sportello Unico Edilizia) ;
- Transmission télématique des demandes de délivrance/renouvellement/mise à jour/duplication des permis de séjour et des permis de séjour UE pour résidents de longue durée ; préparation et transmission télématique des demandes d'autorisation (Nulla Osta) pour le regroupement familial ;
- Préparation et transmission télématique de la documentation pour l'octroi de la citoyenneté italienne par résidence ou par mariage et des demandes d'autorisation (Nulla Osta) pour le regroupement familial ;
- transmission télématique des demandes d'inscription à l'examen d'aptitude linguistique en italien en vue de la délivrance du permis de séjour de l'UE pour les résidents de longue durée.
- l'information, l'orientation et l'aiguillage des citoyens intéressés par l'aide au retour volontaire et à la réintégration (RVA&R) ;

MUNICIPALITÉ DE RUSSI - OU, COMMENT, QUAND ET QUOI

GUICHET POUR LES CITOYENS MIGRANTS

Le guichet pour les citoyens migrants est situé au bureau d'enregistrement, Piazza D.A. Farini n. 1 - 48026 Russi, IL est accessible par

- Bus extra urbains : Ligne 166, Ligne 167 ;

- En voiture : parking - avec des places réservées aux personnes handicapées - : Piazza Farini Domenico Antonio.

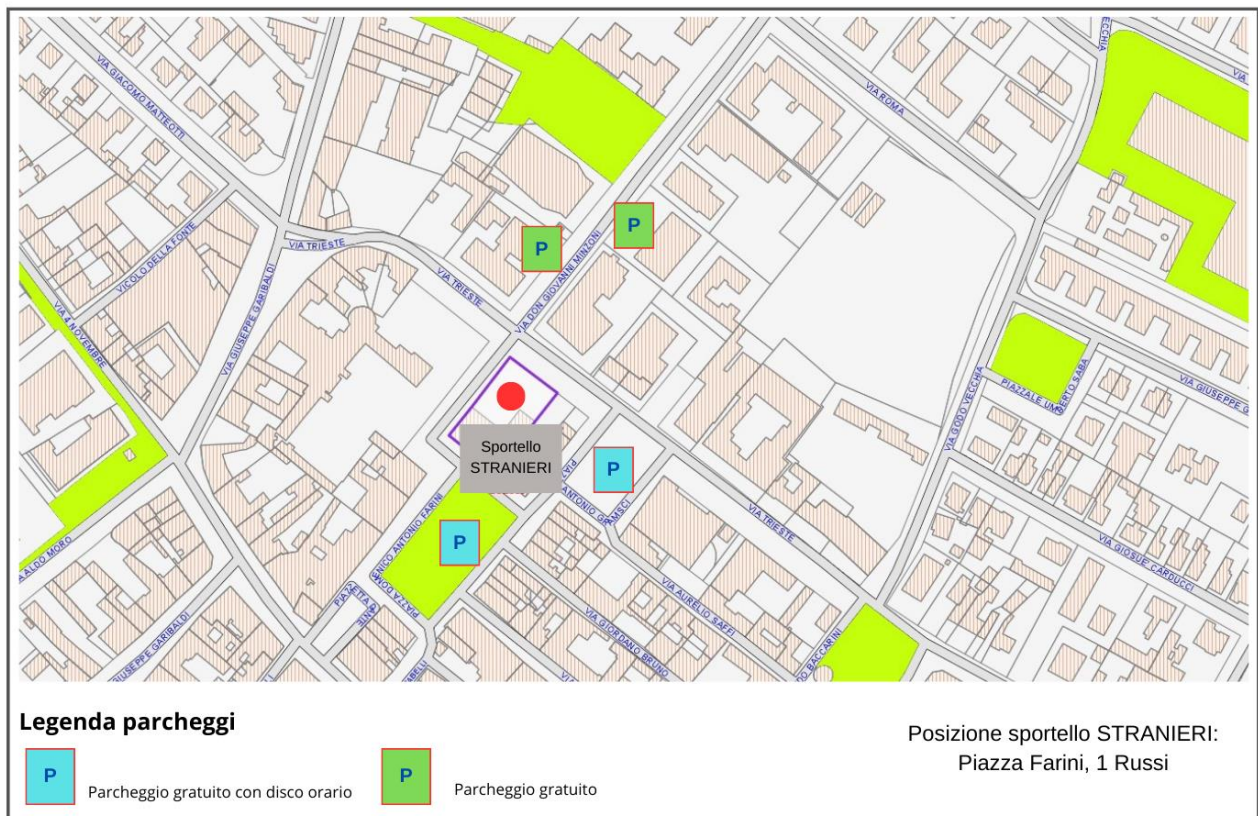
Il est accessible, de préférence sur rendez-vous, le jeudi de 14h30 à 17h30 ;

Pour les demandes de regroupement familial et de citoyenneté, vous pouvez prendre rendez-vous en appelant ou en envoyant un SMS au 335 -1806 322.

Téléphone : 335 - 1806322, ouvert le jeudi de 14h30 à 17h30.

Adresse électronique : accoglienzastranieri@comune.ravenna.it

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



L'accès se fait uniquement sur rendez-vous les lundis et jeudis de 09h00 à 13h00 ;

Le guichet fournit les services suivants

- information, orientation et conseils sur la législation en vigueur en matière d'immigration ;
- transmission télématique des demandes de délivrance/renouvellement/mise à jour/duplication des permis de séjour et des permis de séjour de résident de longue durée dans l'UE ; 18
- vérification et transmission de documents en vue d'une demande de regroupement familial et de citoyenneté par résidence ou par mariage ;
- transmission télématique des demandes d'inscription à l'examen d'aptitude linguistique en italien en vue de l'obtention du permis de séjour de longue durée dans l'UE ;
- l'information, l'orientation et l'aiguillage des citoyens intéressés par l'aide au retour volontaire et à la réintégration (RVA&R);
- point d'écoute et d'orientation pour les cas compliqués

DEUXIÈME PARTIE – FICHES D'INFORMATION SUR LES SERVICES INDIVIDUELS

Services et avantages

Description du service :

Information, orientation et soutien réglementaire pour l'entrée et le séjour légaux en Italie.

A qui s'adresse-t-il ?

Les citoyens étrangers ou de l'UE qui souhaitent obtenir des informations sur les modalités d'entrée et de séjour légal en Italie.

Endroit :

À Ravenne : guichet pour les citoyens migrants, guichet interculturel de la Maison des cultures ;

À Cervia : Guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : guichet pour les citoyens migrants.

Coûts pour les citoyens :

Les services sont gratuits.

Horaires

Les délais varient en fonction du statut juridique de la personne concernée. Si un rendez-vous est demandé, dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande, l'Office informe la personne concernée de la date du rendez-vous (une tentative est faite pour le fixer dans les 15 jours ouvrables suivants, en fonction de l'agenda pour les guichets qui ne reçoivent que sur rendez-vous).

ORIENTATION ET CONSULTATION POUR L'ENTREE ET LE SEJOUR EN ITALIE

Description du service :

Information, orientation et soutien réglementaire pour l'entrée et le séjour légaux en Italie.

À qui s'adresse-t-il ?

Les citoyens étrangers ou de l'UE qui souhaitent obtenir des informations sur les modalités d'entrée et de séjour légal en Italie.

Endroit :

À Ravenne : guichet pour les citoyens migrants, guichet interculturel de la Maison des cultures ;

À Cervia : guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : guichet pour les citoyens migrants.

Coûts pour les citoyens :

Les services sont gratuits.

Horaires

Les délais varient en fonction du statut juridique de la personne concernée. Si un rendez-vous est demandé, dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande, l'Office informe la personne concernée de la date du rendez-vous (une tentative est faite pour le fixer dans les 15 jours ouvrables suivants, en fonction de l'agenda pour les guichets qui ne reçoivent que sur rendez-vous)

DEPOT TELEMATIQUE DES DEMANDES DE DÉLIVRANCE, DE RENOUELEMENT, DE MISE À JOUR ET DE DOUBLEMENT DES PERMIS DE SÉJOUR ET DES PERMIS DE SÉJOUR DE LONGUE DURÉE DE L'UE

Description du service :

Aide à la constitution et à l'introduction télématique de la demande de délivrance/renouvellement ou mise à jour/duplication du permis de séjour de l'Union européenne pour les résidents de longue durée (ci-après abrégé PSE/EU/LTR) ou de délivrance/renouvellement ou mise à jour/duplication du permis de séjour à un autre titre. Préparation de la documentation pour l'envoi du kit postal ou l'accès direct à la Questure territorialement compétente.

A qui s'adresse-t-il

Les étrangers qui souhaitent acquérir le statut de résident permanent de longue durée ou obtenir la mise à jour, la duplication, la délivrance ou le renouvellement de leur titre de séjour.

Endroit :

À Ravenne : guichet pour les citoyens migrants, guichet interculturel de la Maison des cultures ;

À Cervia : guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : Guichet pour les citoyens migrants ;

Documentation nécessaire :

Le kit postal (feuilles à remplir, enveloppe et feuillets) est disponible au guichet.

Les documents à présenter varient en fonction du permis de séjour détenu ou demandé.

Vous trouverez la liste des documents (traduits en plusieurs langues) sur le site de la commune de Ravenne, via le lien suivant : <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/>. Vous pouvez également demander des informations aux guichets.

Coûts pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

La demande coûte 30,00 euros pour le service postal, plus les contributions et redevances à l'État, qui peuvent varier selon le type de demande de 30,46 euros à un maximum de 130,46 euros.

Un timbre fiscal de 16,00 euros doit être acheté pour toutes les demandes effectuées par des personnes âgées de plus de 14 ans.

Personne chargée de la procédure :

La procédure relève de la responsabilité du quartier général de la police de Ravenne.

Les bureaux ne fournissent qu'une assistance pour la préparation, la compilation et la transmission de la documentation.

Durée :

Les délais varient en fonction du mode d'accès au guichet.

Dans les guichets où il est possible de se présenter directement au public pendant les heures d'ouverture, la demande est immédiatement envoyée par voie électronique et le demandeur reçoit l'enveloppe contenant le kit et le bordereau postal à envoyer à la Questure par l'intermédiaire de la Poste italienne.

En cas de demande en ligne, l'Office fournit la liste des documents à envoyer à distance - sur WhatsApp - et dans les 3/6 jours ouvrables suivant l'envoi de la documentation complète, l'Office

informe le citoyen de la date à laquelle il peut se présenter au guichet pour retirer le kit complet à envoyer à la Questure par l'intermédiaire du service postal italien.

Dans le cas d'une demande de rendez-vous, les guichets, dans les 2/4 jours ouvrables suivant la demande, informent le citoyen de la date du rendez-vous. Celui-ci, sous réserve de la disponibilité de l'agenda des guichets, est fixé au plus tard 15 jours ouvrables plus tard.

Informations utiles pour le citoyen :

La demande de délivrance d'un permis de séjour peut être remplie sur papier directement par le citoyen, à l'aide de formulaires spéciaux disponibles gratuitement dans les bureaux de poste.

Pour obtenir de l'aide, il est également possible de s'adresser aux patronages et aux associations qui ont un accord avec le ministère de l'intérieur.

SERVICE POUR LES ETUDIANTS INTERNATIONAUX

Description du service :

Il fournit des informations, des conseils et un soutien dans l'accomplissement des procédures administratives concernant l'entrée et le séjour en Italie. Il s'occupe également de l'accompagnement éventuel vers les services territoriaux par l'activation de la médiation interculturelle pour les étudiants internationaux inscrits à l'Université de Bologne, au Campus de Ravenne.

À qui s'adresse-t-il ?

Aux étudiants internationaux inscrits à l'Université de Bologne, basés sur le campus de Ravenne, ainsi qu'aux chercheurs, professeurs, professeurs invités, doctorants, chargés de recherche.

Endroit :

A Ravenne : via Baccarini n.27, dans les locaux du Secrétariat de l'Université de Bologne, Campus de Ravenne.

Quand ?

Sur rendez-vous uniquement, le :

- Mardi de 9h00 à 11h00 ;
- jeudi de 14h30 à 16h00 ;

Vous pouvez prendre rendez-vous en envoyant un courriel à l'une des adresses suivantes : internationaldesk.ra@unibo.it ou accoglienzastranieri@comune.ravenna.it.

Vous pouvez demander le service de médiation en prenant rendez-vous en envoyant un courriel à : terramiacoopsociale@gmail.com du bureau international ou du bureau des étudiants internationaux.

Documents nécessaires :

Une liste des documents nécessaires est disponible sur le site de la municipalité de Ravenne :

- Délivrance du permis de séjour pour raisons d'études : <https://www.comune.ra.it/aree-thematic/projects-and-services-for-immigration/thematic-documents-useful-immigration/issue-of-permit-to-stay-for-study/>
- Renouvellement du permis de séjour pour études : <https://www.comune.ra.it/aree-thematic/projects-and-services-for-immigration/thematic-documents/useful-documents-immigration/renewal-of-stay-permit-for-study/>

La documentation est également disponible aux guichets.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les services proposés sont gratuits.

Personne responsable de la procédure :

Organismes institutionnels compétents.

Durée :

Dans les 2 à 5 jours ouvrables suivant la demande, le guichet informe le citoyen de la date du rendez-vous, qui est fixée en fonction des disponibilités du guichet et au plus tard 15 jours après la réception de la demande.

PRÉPARATION DES DOCUMENTS ET TRANSMISSION TÉLÉMATIQUE DES DEMANDES D'AUTORISATION DE REGROUPEMENT FAMILIAL**Description du service :**

Aide à la collecte de la documentation nécessaire à la présentation de la demande, compilation et transmission télématique de la demande de délivrance de la Nulla Osta pour le regroupement familial.

À qui s'adresse-t-elle ?

A la personne de nationalité étrangère, en séjour régulier, qui a l'intention de présenter une demande de regroupement familial, conformément à l'article 29 du décret législatif n° 286/1998.

Endroit :

À Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet interculturel à la Maison des cultures ;

À Cervia : Guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : guichet pour les citoyens migrants.

Dans tous les cas, l'accès se fait uniquement sur rendez-vous.

Documentation nécessaire :

Vous trouverez une liste des documents nécessaires sur le site de la municipalité de Ravenne à l'adresse suivante : [https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli thematic/documents-utiles-immigration/application-family-reunification/](https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-thematici/documenti-utiles-immigration/application-family-reunification/)

Il est également possible de contacter le guichet.

Vous devez être muni d'une carte d'identité SPID.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les services offerts sont gratuits.

Un timbre fiscal de 16,00 € est nécessaire pour l'envoi électronique de la demande

Personne en charge de la procédure :

La procédure relève de la responsabilité du Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI) de la préfecture territorialement compétente.

Les guichets n'apportent qu'une aide à la préparation, à la constitution et à l'envoi de la demande. La demande est envoyée via les identifiants SPID de la personne concernée.

Délai :

Dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande, le Sportello informe le citoyen de la date du rendez-vous, fixée en fonction des disponibilités de l'agenda.

Autres informations utiles :

La personne intéressée peut introduire sa demande de manière autonome, en accédant au site suivant à l'aide de ses identifiants SPID :

Pour le soutien et la transmission de la demande, il est également possible de contacter les patronages et les associations qui ont un accord avec le Ministère de l'Intérieur.

PRÉPARATION DE LA DOCUMENTATION ET TRANSMISSION TÉLÉMATIQUE POUR LA CONCESSION DE LA CITOYENNETÉ ITALIENNE PAR RÉSIDENCE OU PAR MARIAGE

Description du service :

Soutien dans la préparation de la documentation pour la demande de citoyenneté italienne par résidence ou par mariage à présenter à la préfecture territorialement compétente.

À qui s'adresse-t-elle ?

En cas de demande de citoyenneté par résidence : aux citoyens non italiens résidant à Ravenne, Russi et Cervia, qui souhaitent demander la citoyenneté dans l'une des conditions suivantes

- 3 ans de résidence légale pour le citoyen né en Italie ou descendant en ligne droite jusqu'au 2ème degré de personnes ayant été citoyens italiens de naissance ;
- 5 ans de résidence légale pour le citoyen majeur adopté par un citoyen italien ou l'enfant d'un citoyen naturalisé ;
- Un citoyen qui a servi, également à l'étranger, pendant au moins 5 ans au service de l'État italien ;
- 4 ans de résidence légale pour un citoyen de l'Union européenne ;
- 5 ans de résidence légale pour un apatride ou un réfugié ;
- 10 ans de résidence légale pour un ressortissant étranger.

Dans le cas d'une demande de nationalité par mariage, le service est destiné au conjoint d'un citoyen italien, de nationalité étrangère ou apatride, qui souhaite acquérir la nationalité italienne. Dans ce cas, le conjoint doit résider légalement en Italie depuis au moins deux ans après le mariage, ou après trois ans à compter de la date du mariage s'il réside à l'étranger, s'il n'y a pas eu de dissolution, d'annulation ou de cessation des effets civils du mariage et s'il n'y a pas eu de séparation légale des conjoints.

En présence d'enfants mineurs, les délais sont réduits de moitié.

Où ?

Sur rendez-vous uniquement :

À Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet interculturel de la Maison des Cultures ;

À Cervia : Guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : Guichet pour les citoyens migrants.

Documentation Nécessaire :

La documentation peut varier en fonction de la situation juridique du demandeur de la nationalité italienne.

Vous pouvez consulter la liste des documents nécessaires sur le site de la préfecture via le lien suivant : www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm ou les trouver sur le site de la municipalité de Ravenne : <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/sportelli-tematique/documents-utiles-immigration/> ou aux guichets.

Coûts pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Une taxe de 250,00 € à payer par le citoyen à la fin de l'introduction de la demande et un timbre fiscal de 16,00 € doivent être payés via la plateforme Pago PA.

Personne chargée de la procédure :

La procédure relève de la responsabilité du Ministère de l'Intérieur.

Les guichets n'apportent qu'une aide à la préparation, à la constitution et à l'envoi de la demande.

Autres informations utiles :

La demande peut être introduite en ligne par le demandeur via le site du Ministère de l'Intérieur <https://portaleservizi.dlci.interno.it/AliCittadinanza/ali/home.htm> ;

Il est nécessaire d'être en possession d'une carte d'identité SPID.

Délai :

Dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande, le guichet informe le citoyen de la date du rendez-vous, en fonction de la disponibilité de l'agenda.

INFORMATION ET ORIENTATION SUR LES COURS DE LANGUE ITALIENNE DU CPIA PRE-INSCRIPTION POSSIBLE POUR LES NIVEAUX A2 ET B1

Description du service :

Soutien à l'inscription à des cours d'italien actifs sur le territoire, en collaboration avec le CPIA (Centre Provincial d'Education pour Adultes) sur la base des offres de formation proposées dans le district de Ravenne et/ou des cours d'italien activés dans le cadre des projets FAMI et pré-inscription éventuelle au CPIA pour les niveaux A2 et B1.

A qui s'adresse ce document :

À la personne de nationalité étrangère ou de l'UE.

Où

À Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet interculturel de la Maison des Cultures ;

À Cervia : Guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : Guichet pour les citoyens migrants.

Documentation Nécessaire :

Aucun document n'est requis pour obtenir des informations.

Coûts pour les citoyens :

Les services sont gratuits.

Autres informations utiles :

Le CPIA de Ravenne propose l'offre de formation suivante

- des cours d'alphabétisation et d'apprentissage de la langue italienne niveau A2, également en milieu carcéral ;
- un parcours de premier niveau visant à l'obtention d'un diplôme d'études secondaires ;
- en collaboration avec la Préfecture, il réalise des tests de compétence en langue italienne niveau A2 en vue de la délivrance du permis de séjour UE pour les résidents de longue durée ;
- des sessions de formation civique où, à l'aide de matériel audio dans la langue maternelle du candidat, divers aspects de la société et des institutions italiennes sont illustrés ; cette activité est également liée à l'obtention du permis de séjour pour les citoyens étrangers.

Les activités sont menées sur la base des accords-cadres entre le ministère de l'Intérieur et le ministère de l'Éducation, de l'Université et de la Recherche (pour les sessions de formation civique du 7/8/2012 et pour les tests de langue italienne du 11/11/2010) et des protocoles d'accord signés entre l'Office scolaire régional d'Émilie-Romagne et la préfecture de Ravenne.

L'offre de formation est répartie sur les trois districts : Lugo, Faenza et Ravenne.

Délais :

Les délais varient en fonction de la disponibilité des places jusqu'à la composition des classes d'école.

INTRODUCTION EN LIGNE DES DEMANDES D'INSCRIPTION À L'EXAMEN D'APTITUDE LINGUISTIQUE EN ITALIEN EN VUE DE LA DÉLIVRANCE DU PERMIS DE SÉJOUR DE L'UE POUR LES RÉSIDENTS

Description du service :

Aide à la rédaction et à la présentation de la demande télématique au guichet unique pour l'immigration de la préfecture (SUI), en vue de l'inscription au test de langue italienne de niveau A2, conformément au cadre commun de référence de l'Union européenne.

La réussite du test est l'une des conditions requises pour obtenir le statut permanent de résident de longue durée.

À qui s'adresse-t-il :

La personne étrangère en séjour régulier.

Où :

À Ravenne : guichet pour les citoyens migrants, guichet interculturel de la Maison des cultures ;

À Cervia : guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : Guichet pour les citoyens migrants

Documents requis :

Carte d'identité, permis de séjour en cours de validité ou renouvelé, passeport en cours de validité ou titre équivalent.

Coûts pour le citoyen :

Les services sont gratuits.**Responsable de la procédure :**

La procédure relève de la responsabilité du guichet unique pour l'immigration de la préfecture (SUI) de Ravenne. Les guichets ne fournissent qu'une assistance pour l'enregistrement des demandes.

Autres informations utiles :

La personne étrangère peut procéder directement à l'introduction de la demande en se connectant au site du Ministère de l'Intérieur : <https://portaleservizi.dlci.interno.it/AliSportello/ali/home.htm>. Il est également possible d'obtenir un certificat de connaissance de la langue italienne de niveau A2 en suivant des cours gratuits organisés par des organismes publics et privés signataires du protocole provincial d'alphabétisation, avec prise en charge et examen final au CPIA.

Horaires

Les guichets saisissent immédiatement la demande de rendez-vous sur le portail.

DEMANDE DE RENDEZ-VOUS POUR LA DÉLIVRANCE OU LE RENOUELEMENT DU PERMIS DE SÉJOUR AUPRÈS DES SERVICES DE POLICE, AU MOYEN DE L'APPLICATION "PRENOTAFACILE".

Description du service :

Prise de rendez-vous via la plateforme "PrenotaFacile" de la Police d'État, pour la délivrance/renouvellement/mise à jour/duplication et conversion des permis de séjour à présenter directement à la Préfecture de Police de Ravenne.

À qui s'adresse-t-il ?

A la personne étrangère qui souhaite demander/renouveler/mettre à jour/dupliquer/convertir un permis de séjour relevant des catégories prévues par la plateforme PrenotaFacile.

Où :

A Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet interculturel à la Maison des Cultures ;

À Cervia : Guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : Guichet pour les citoyens migrants.

Documents nécessaires :

Permis de séjour et/ou passeport/titre équivalent.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les services fournis par le service sont gratuits.

La demande implique un coût, sous forme de contributions et de taxes à l'Etat, à payer directement à la Poste.

Responsable de la procédure :

La procédure relève de la compétence du siège de police de Ravenne.

Les bureaux n'apportent qu'un soutien à la demande de rendez-vous.

Horaires :

Il est nécessaire de se rendre en personne aux guichets de district de la municipalité de Ravenne pendant les heures d'ouverture au public. Le service n'est pas fourni à distance. Les guichets fixent les rendez-vous en fonction des disponibilités de l'agenda de la Questura. Cette dernière, à partir du 17/05/2024 (inclus), assurera le service tous les vendredis de 09h30 à 11h30, et non plus les mardis.

DEMANDE DES RENDEZ-VOUS AU SIÈGE DE LA POLICE POUR LA DÉLIVRANCE/ LE RENOUELEMENT DES TITRES DE SÉJOUR POUR DES TYPES DE PROTECTION SPÉCIFIQUES

Description du service :

Prise de rendez-vous auprès de la préfecture de police de Ravenne pour la délivrance/le renouvellement des permis de séjour pour les catégories de citoyens qui n'ont plus accès à la plateforme « Prenota Facile ».

A qui s'adresse-t-il ?

Aux titulaires d'une protection internationale en première délivrance ; aux titulaires d'un permis de séjour pour protection spéciale en première délivrance ou en renouvellement ; aux titulaires d'un permis de séjour pour protection subsidiaire en première délivrance ou en renouvellement.

Endroit :

A Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet Interculturel de la Maison des Cultures ;

A Cervia : guichet pour les citoyens migrants ;

À Russi : guichet pour les citoyens migrants.

Documentation nécessaire :

Décision positive de la Commission territoriale ou du Tribunal compétent, permis de séjour antérieur, passeport - s'il est en sa possession - et documents prouvant le lieu de résidence.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Paiement de la taxe directement au bureau de poste, dont le montant peut varier en fonction du type de permis de séjour demandé.

Délais :

Il est nécessaire de se rendre en personne aux guichets de district de la municipalité de Ravenne pendant les heures d'ouverture au public. Le service n'est pas assuré à distance. Les guichets fixent le rendez-vous en fonction de la disponibilité de l'agenda de la Questure. Cette dernière, à partir du 17/05/2024 (inclus), assurera le service tous les vendredis de 09h30 à 11h30, et non plus les Mardis.

DEMANDE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE AUPRÈS DE LA QUESTEURE POUR LA DÉLIVRANCE/RENOUVELLEMENT DES PASSEPORTS SUITE À LA CONCESSION DE LA CITOYENNETÉ ITALIENNE**Documents requis :**

Carte SPID et carte d'identité italienne.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

La demande implique un coût, sous forme de contributions et de taxes à l'État, à payer directement au bureau de poste.

Responsable de la procédure :

La procédure relève de la compétence de la préfecture de police de Ravenne.

Les guichets n'apportent qu'un soutien à la demande de rendez-vous.

Documents requis :

Carte SPID et carte d'identité italienne.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

La demande implique un coût, sous forme de contributions et de taxes à l'État, à payer directement au bureau de poste.

Responsable de la procédure :

La procédure relève de la compétence de la préfecture de police de Ravenne.

Les guichets n'apportent qu'un soutien à la demande de rendez-vous.

Les guichets n'apportent qu'un soutien à la demande de rendez-vous.

Horaires :

Les guichets saisissent immédiatement la demande de rendez-vous sur le portail en fonction de la disponibilité des dates dans l'agenda de la police de Ravenne.

ASSISTENCE DANS LA DÉLIVRANCE D'IDENTIFICATEURS SPID (gestionnaire d'identité numérique : LepidaID)**Description du service :**

Assistance dans la phase d'enregistrement visant à délivrer les identifiants SPID - par le biais du gestionnaire d'identité numérique Lepida - et l'accès aux plates-formes de l'administration publique.

A qui s'adresse ce service ?

Toute personne souhaitant créer une identité SPID avec le gestionnaire Lepida.

Où ?

À Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants et Guichet interculturel de la Maison des cultures.

Documents nécessaires :

Document d'identité italien (carte d'identité, permis de conduire ou passeport) et carte de santé valide (ou code fiscal).

Adresse électronique et numéro de téléphone portable (ne doivent pas être déjà utilisés par d'autres utilisateurs de LepidaID).

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Personne chargée de la procédure :

La procédure relève de la responsabilité de chaque responsable de service.

Les guichets ne fournissent qu'une assistance et un soutien pour l'enregistrement sur le site Lepida.

Horaires :

Les horaires varient en fonction du mode d'accès au bureau.

Pour le guichet interculturel de la Casa delle Culture, il est possible de se présenter directement pendant les heures d'ouverture au public. La demande est immédiatement enregistrée sur le guichet.

Pour le guichet des citoyens migrants, la demande se fait sur rendez-vous, le guichet dans les 2/5 jours ouvrables informe le citoyen de la date du rendez-vous, fixée au plus tard dans les 15 jours ouvrables qui suivent.

Autres informations utiles :

Vous pouvez vous inscrire vous-même via le lien suivant :

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

Une fois inscrit en ligne, vous devez choisir votre mode de reconnaissance préféré parmi ceux proposés par Lepida. Plus d'informations sur le lien suivant : <https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/anagrafe-elettorale-leva/anagrafe/spid-sistema-pubblico-di-identita-digitale/>

À la date de la première publication de cette Charte des services, le projet Digitale Facile était actif, avec l'ouverture de bureaux de facilitation numérique à Ravenne, Cervia et Russi. Plus d'informations sur le lien suivant : <https://www.comune.ra.it/news/ce-un-punto-dove-il-digitale-e-facile-tra-il-27-aprile-e-l8-maggio-aprono-16-punti-di-facilitazione-digitale-a-ravenna-cervia-e-russi/>.

COMPILATION DES DEMANDES DE CONTRIBUTIONS SPECIFIQUES AU SEIN DES SERVICES INTERCULTURELS DE RAVENNA

Description du service :

Assistance à la demande de contributions spécifiques liées à la publication d'appels d'offres nationaux, régionaux et municipaux. En particulier :

- livres bonus/bourses d'études ;
- abonnements à tarif préférentiel ;
- prime de transport ;
- contribution sportive ;
- prime d'électricité et de gaz ;
- prime TARI ;
- prime de loyer.

À qui s'adresse-t-il ?

Toute personne éligible à la prime, selon les critères établis par le type de contribution.

Où?

A Ravenna : Sportello Interculturale della Casa delle Culture.

Documents nécessaires :

Carte d'identité, code fiscal et SPID.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Personne en charge de la procédure :

La procédure est sous la responsabilité du gestionnaire du service.

Horaires :

Il est possible d'accéder au service pendant les heures d'ouverture du bureau ou en cas de besoin demander un rendez-vous, la date sera communiquée dans les 2/5 jours.

DEMANDE ET DELIVRANCE D'UN CERTIFICAT D'APTITUDE AU LOGEMENT EN VUE DE LA SIGNATURE D'UN CONTRAT DE SEJOUR DANS LE CADRE DU DÉCRET RELATIF AUX FLUX MIGRATOIRES

Description du service :

Délivrance de certificats d'aptitude au logement, aux fins de la signature d'un contrat de résidence pour travail subordonné (art. 5-bis du décret législatif n° 286/1998).

A qui s'adresse-t-il ?

Les employeurs ou ceux qui ont l'intention - à travers la procédure du "Decreto Flussi" - d'employer des travailleurs étrangers, qui arrivent de l'étranger, et qui doivent également s'occuper du logement.

Où ?

A Ravenna : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet interculturel de la Maison des Cultures.

Documents requis :

- Acte de propriété ou contrat de location ou de prêt enregistré ou tout autre document approprié prouvant la disponibilité du logement ;
- Formulaire d'enquête pour chaque unité immobilière signé par un technicien qualifié (formulaire B)
- Copie de la pièce d'identité en cours de validité du demandeur ;
- si la personne est ressortissante d'un pays tiers : copie du permis de séjour en cours de validité (en cas de renouvellement, le récépissé de la demande de renouvellement) et du passeport ;
- n.1 € 16,00 timbre fiscal + éventuellement n.1 € 16,00 timbre fiscal pour la délivrance du certificat
- copie du document d'identité en cours de validité du travailleur.

Coûts pour le citoyen :

Le citoyen doit présenter deux timbres fiscaux de 16,00 €.

Personne chargée de la procédure :

Gestionnaire responsable des politiques d'immigration de l'U.O.

Délai :

Le délai de la procédure est fixé à 30 jours, à compter de la date de réception de la demande.

DEMANDE DE DÉLIVRANCE/RENOUVELLEMENT DE L'ATTESTATION D'ÉLIGIBILITÉ AU LOGEMENT DANS LE CADRE DU REGROUPEMENT FAMILIAL, DU PERMIS DE SÉJOUR DE RÉSIDENT DE LONGUE DURÉE DANS L'UE ET DU DECRET DE FLUX**Description du service :**

Délivrance du certificat d'aptitude au logement pour l'accomplissement des pratiques suivantes : regroupement familial, délivrance du permis de séjour UE pour les résidents de longue durée, stipulation du contrat de séjour auprès du guichet unique pour l'immigration (SUI) de la préfecture, pour le décret de flux " Decreto Flussi " et pour les demandes d'émersion/sanatorium.

À qui s'adresse-t-il ?

Les citoyens qui ont l'intention de demander ou de renouveler le certificat et qui sont en possession d'une documentation appropriée prouvant la disponibilité d'un logement.

Où :

A Cervia : Guichet pour les citoyens migrants.

Documents nécessaires :

- Acte de propriété, contrat de location ou de prêt enregistré ou tout autre document approprié prouvant la disponibilité du logement ;
- pièce d'identité en cours de validité du demandeur ;
- si la personne est ressortissante d'un pays tiers : copie du permis de séjour en cours de validité (en cas de renouvellement, récépissé de la demande de renouvellement) et du passeport ;
- paiement de la somme de 26,00 € via la plateforme "PagoPA", au nom du demandeur de certificat ;
- n° 1 timbre fiscal de 16,00 € + éventuel n° 1 timbre fiscal de 16,00 € pour la délivrance du certificat.
- uniquement en cas de demande au titre du regroupement familial : auto-certification des conditions hygiénique-sanitaires, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du propriétaire du bien.

Coûts pour le citoyen :

Le citoyen doit présenter deux timbres fiscaux de 16,00 € et un paiement de 26,00 €.

Responsable de la procédure :

Dirigente Responsable, Servizio Unico Edilizia (SUE) de la municipalité de Cervia.

Délai :

Le délai de la procédure est de 30 jours, à compter de la date de réception de la demande.

ALERTES SUR LES CITOYENS INTÉRESSÉS PAR L'AIDE AU RETOUR VOLONTAIRE ET À LA RÉINTÉGRATION (RVA&R)**Description du service :**

Référence aux organismes de mise en œuvre des projets spécifiques de RVA&R, des personnes intéressées par un retour volontaire et définitivement assisté dans leur pays d'origine ou de provenance.

A qui s'adresse-t-il ?

Aux personnes de nationalité étrangère qui souhaitent retourner de manière permanente dans leur pays d'origine ou de provenance

Où ?

Sur rendez-vous uniquement :

à Ravenne : Guichet pour les citoyens migrants, Guichet Interculturel de la Maison des Cultures (casa delle culture) ;

à Cervia : Guichet pour les citoyens migrants ;

à Russi : Guichet pour les citoyens migrants.

Documents requis :

Les documents requis varient en fonction de la situation juridique de la personne. Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Personne en charge de la procédure :

La procédure relève de la responsabilité du Ministère de l'Intérieur. Guichet pour les citoyens migrants de la municipalité de Ravenne ne fait qu'accompagner et soutenir la personne dans sa décision de retourner définitivement dans son pays et envoie le rapport à l'organisme approprié.

Délai :

Dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande de rendez-vous, le Bureau informe le citoyen de la date du rendez-vous, qui est fixée au plus tard 15 jours ouvrables plus tard.

ORIENTATION, ASSISTANCE JURIDIQUE ET UNE ÉVENTUELLE ORIENTATION VERS DES CENTRES D'ACCUEIL POUR LES VICTIMES DE LA TRAITE DES ÊTRES HUMAINS ET DE LA MIGRATION FORCÉE

Description du service :

Mise en œuvre d'interventions de mesures spécifiques d'émersion, de protection et d'intégration sociale pour les victimes de l'exploitation et de la traite des êtres humains.

A qui s'adresse-t-il ?

Personnes de nationalité étrangère et de l'UE, victimes de l'exploitation et de la traite des êtres humains.

Où : A Ravenne, au Guichet des migrants :

A Ravenne : Bureau d'assistance aux citoyens migrants, Bureau d'assistance aux victimes de la migration forcée (SAI/Territorial) Bureau d'assistance interculturelle de la Maison des Cultures ;

à Cervia : bureau d'aide aux citoyens migrants ;

à Russi : Guichet pour les citoyens migrants.

Documents requis :

Permis de séjour et/ou passeport, si vous en possédez un ;

Documents relatifs au travail, le cas échéant.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Délai :

Dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande, le Bureau communique au citoyen la date du rendez-vous, fixée au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivants. En ce qui concerne les notifications reçues de la Commission territoriale pour la reconnaissance de la protection internationale et du Tribunal de Bologne - Section spécialisée pour l'immigration, la protection internationale et la libre circulation des citoyens de l'UE -, le délai varie en fonction des échéances fixées dans le protocole d'accord établi avec le projet "Oltre la Strada", qui va donc au-delà des 15 jours ouvrables fixés pour les autres types de rendez-vous.

ISCRPTION ET MODIFICATION DE REGISTRE DES CITOYENS ACCEPTEES PAR LE SYSTÈME D'ACCUEIL DU PUBLIC : CAS, SAI, OLS

Description du service :

Procédure d'enregistrement et de changement d'adresse pour les citoyens étrangers et/ou de l'UE qui ont leur résidence habituelle dans des projets d'accueil sur le territoire (CAS, SAI, OLS).

A qui s'adresse-t-il ?

Les citoyens étrangers et/ou de l'UE qui ont obtenu l'accès aux mesures d'accueil dans les CAS, SAI et OLS.

Où ?

À Ravenne : bureau d'enregistrement des bénéficiaires du système d'accueil.

Documents requis :

Permis de séjour en cours de validité ou récépissé attestant de son renouvellement au plus tard 60 jours après son expiration ; lettre attestant de la résidence habituelle dans le centre d'accueil/projet, signée par le responsable du registre de cohabitation ; procuration pour l'envoi de la demande signée par le bénéficiaire ; déclaration d'inscription au registre rédigée sur les formulaires ministériels.

Coûts pour le citoyen :

Les services sont gratuits.

Personne en charge de la procédure :

Fonctionnaire responsable.

Délai :

L'organisme gestionnaire envoie les demandes à l'U.O. Politiche per l'Immigrazione (Office des politiques d'immigration), par courrier électronique à l'adresse : accoglienzastranieri@comune.ra.it le lundi matin de 8h00 à 14h00 et le fonctionnaire responsable dans les 48 heures suivant la réception, effectue l'inscription au registre, valable à toutes fins juridiques, en délivrant la mesure d'enregistrement.

LA COLLECT ET LA TRANSMISSION AU SERVICE CENTRAL DES DEMANDES D'ACCÈS AU CENTRE D'ACCUEIL SAI

Description du service :

Transmission au Service central SAI des demandes d'accès à SAI.

A qui s'adresse-t-il ?

Au citoyen étranger, titulaire d'un permis de séjour prévu par le décret-loi n°142/2015, qui n'a jamais bénéficié des mesures d'accueil du SAI et qui ne dispose pas de moyens de subsistance suffisants pour vivre, afin d'obtenir un soutien en termes d'alimentation, d'hébergement et de parcours d'autonomie

Où ?

Sur rendez-vous :

À Ravenne : guichet pour les demandes d'inclusion dans les projets du SAI.

Documents nécessaires :

Permis de séjour du demandeur, parmi ceux qui permettent l'accès au SAI.

Coûts éventuels pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Personne en charge de la procédure :

La procédure relève de la responsabilité du Service central du SAI.

Délai :

Dans le cas d'une demande de rendez-vous, dans les 2/5 jours ouvrables suivant la demande, le Bureau informe le citoyen de la date du rendez-vous, fixée au plus tard 15 jours ouvrables plus tard. La demande soumise est transmise au service central dans les 7 jours ouvrables.

LA PROMOTION ET LE SOUTIEN DES ASSOCIATIONS DE MIGRANTS ET LA DEMANDE DE SALLES POUR LES ASSOCIATIONS

Description du service :

Offrir à la citoyenneté et aux associations un soutien à la vie sociale et culturelle, en favorisant la rencontre, l'échange et le dialogue (culturel, linguistique, etc.).

A qui s'adresse-t-il ?

Citoyenneté et associations.

Comment accéder au service ?

Les associations et les organisations du troisième secteur peuvent demander, à tout moment, la concession - gratuite ou moyennant une contribution - des salles communales de la Maison des Cultures, en utilisant les formulaires appropriés qui peuvent être téléchargés sur le lien :

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

Les demandes sont approuvées par le biais d'une résolution du Conseil.

La municipalité de Ravenne a approuvé les critères d'organisation et de gestion pour l'utilisation des espaces par la détermination générale numéro 2871 du 08/11/2019 P.G 214343/2019 et par la résolution du Conseil n° 47/2020 du 28 janvier 2020, avec pour objet "Approbatrice des tarifs pour l'utilisation temporaire de deux salles de la structure appartenant à la municipalité".

Documentation nécessaire :

Copie de la pièce d'identité du représentant légal de l'association, qui devra utiliser la salle, copie des statuts et du C.F. association.

Coûts pour le citoyen :

Contribution possible de 50,00 € sauf dans les cas d'exemption, tels que :

Demandes compatibles avec les objectifs institutionnels de l'institution en accord avec les politiques de promotion des activités interculturelles et de soutien ou pas de demande de contribution financière aux participants.

Délais :

Le délai pour l'octroi des salles est de 30 jours

DEMANDE ET SOUTIEN DE LA MÉDIATION LINGUISTIQUE ET CULTURELLE AUPRÈS DES ÉCOLES ET DES ENSEIGNANTS LOCAUX

Description du service :

Le Bureau de médiation ayant des fonctions de liaison avec toutes les écoles et les services éducatifs de Ravenne et des écoles de Russi, destiné à recevoir les demandes de médiation élaborées dans le cadre de projets d'intervention éducative. Il oriente et soutient les familles étrangères pour l'inscription aux services éducatifs, préscolaires, scolaires et extrascolaires et aux services de soutien au droit à l'étude.

À qui s'adresse-t-il ?

Instituts polyvalents et services éducatifs de la municipalité de Ravenne et de Russi ; écoles secondaires de la municipalité de Ravenne.

Où :

A Ravenne : Sportello Interculturale Casa delle Culture.

Documentation requise :

Formulaires appropriés téléchargeables sur le lien :

<https://www.comune.ra.it/aree-tematiche/progetti-e-servizi-per-limmigrazione/casa-delle-culture/materials/forms-intercultural-activities-school-year-2021-22/>

Coûts pour le citoyen :

Les services sont gratuits.

Délai :

La demande de médiation est traitée dans un délai maximum de 10 jours.

SERVICE DE BIBLIOTHÈQUE POUR L'INFORMATION ET LA DOCUMENTATION SUR L'IMMIGRATION ET LES QUESTIONS INTERCULTURELLES**Description du service :**

Environ 850 textes consacrés à l'éducation interculturelle, à l'éducation à la paix, à la diversité et au dialogue interreligieux sont disponibles au centre. Au fil des ans, la section sur l'enseignement de l'italien L2 a été mise en place, grâce à l'achat de manuels pratiques et théoriques, et la section fiction avec l'achat de livres d'écrivains issus de l'immigration. L'objectif est de participer à la construction d'une société plus juste et plus équitable par le biais de la lecture.

À qui s'adresse-t-elle ?

Tous les citoyens.

Où ?

A Ravenne : Sportello Interculturale Casa delle Culture.

Documentation nécessaire :

Pour l'inscription, il est nécessaire d'envoyer un courrier électronique et de signer la déclaration de confidentialité.

Coûts pour le citoyen :

Les prestations du service sont gratuites.

Délais :

Il n'y a pas de temps d'attente pour que le service soit fourni

TROISIÈME PARTIE : NORMES DE QUALITÉ ET ENGAGEMENTS

DEVOIRS ET DROITS

La Carte des services de U. O, l'Unité de la politique d'immigration est un "pacte" avec les citoyens qui indique les services garantis et les normes de qualité. Le "pacte" suppose que toutes les parties concernées (opérateurs et citoyens) ont des droits et des responsabilités spécifiques.

Les opérateurs et les opératrices du réseau de guichets :

Ont le Devoir de :

- Aborder les citoyens avec courtoisie, équité, professionnalisme, serviabilité, impartialité, confidentialité (conformément aux lois en vigueur sur la protection de la vie privée) et sans aucune discrimination ;
- Assurer le bon fonctionnement du service, dans le respect des dispositions de la présente carte ;
- Contrôler la qualité du service fourni en vue d'une amélioration continue.

Ont le droit de :

- Demander toutes les informations nécessaires et utiles au citoyen.

Les citoyens qui utilisent les services du réseau de guichets :

Ont le Devoir de :

- Se comporter avec courtoisie envers les opérateurs et les opératrices
- Respecter les horaires, les modalités d'accès et d'utilisation des services, ainsi que les temps indiqués dans la Carte ;
- Reconnaître et respecter les droits des autres citoyens, notamment ceux en situation difficile : personnes handicapées, personnes âgées, parents avec enfants, femmes enceintes, etc.

Ont le Droit de :

- Obtenir des opérateurs les informations nécessaires à l'accès aux services indiqués et à la soumission des dossiers y afférents ;
- Respecter la vie privée en ce qui concerne les données, les informations et les nouvelles fournies ;
- Vérifier le respect des normes énoncés dans la présente Carte.

LA QUALITÉ QUE NOUS OFFRONS AUJOURD'HUI

Le tableau suivant présente les principaux facteurs dont dépend la qualité du service, les indicateurs qui permettent de la mesurer et les normes correspondantes.

FACTEUR DE QUALITÉ	INDICATEUR DE QUALITÉ	NIVEAU DE QUALITÉ ATTENDU
- Diffusion d'informations sur les procédures en vigueur dans la carte	- Publication de la Carte des services sur le site web de la municipalité ; - Envoi de la Charte des services aux principaux sujets/organismes du territoire qui travaillent en contact avec les citoyens concernés (Ministère de l'Intérieur, Région, Province, A.USL, ASP, Préfecture, Préfecture de police, Chambre de commerce, ANCI, associations d'immigrés et de bénévoles) ; Publication de la Charte des services sur le site Internet de la municipalité. Associations de bénévoles) ;	Envoi à 100 % des sujets/corps identifiés
- Heures d'ouverture au public	- Respect des heures d'ouverture prévues dans la carte.	100%
- Faciliter l'accessibilité aux guichets, notamment pour les personnes handicapées ;	- Fournir, sur demande, les facilités nécessaires à l'accueil des personnes handicapées dans des espaces appropriés ;	100% des demandes
- Information en ligne actualisée sur les procédures et les formes de compétence municipale indiquées dans la carte	-Mise à jour des informations et des formulaires sur le site web de la municipalité ;	90%
- Horaires	-Respect des horaires prévus dans la carte ;	80%
- Évaluation de la qualité du service par les citoyens.	- Administration d'un questionnaire de satisfaction des usagers ;	Satisfaits >= 80%

NOS ENGAGEMENTS ACTUELS ET FUTURS

Notre principal engagement en matière de qualité de service concerne le professionnalisme des opérateurs et opératrices et l'homogénéité des pratiques opérationnelles. En effet, nous pensons que le niveau de qualité d'un service est composé de plusieurs facteurs et ne peut jamais être séparé de la qualité de la performance professionnelle de ceux qui le fournissent.

Par cette carte, le réseau des bureaux d'information entend garantir la qualité de la performance professionnelle de ses opérateurs par le partage de valeurs, de procédures et de pratiques opérationnelles visant à l'amélioration continue des services rendus aux citoyens

En particulier, elle entend s'efforcer de :

- Garantir à ce que les travailleurs soient systématiquement tenus au courant de la législation, en particulier dans les domaines où les dispositions législatives varient souvent et affectent plus d'un service
- Faciliter la communication avec les citoyens de langues différentes en traduisant la présente Charte des services en anglais, en français et en arabe ;
- Faciliter la relation du citoyen migrant avec l'administration publique, en vue d'un accès adéquat aux services publics. Dans ce contexte, il développe, sur demande, des actions de formation et de conseil sur la situation juridique des citoyens étrangers auprès des autres bureaux de la municipalité et d'autres administrations publiques ;
- Contrôler et vérifier périodiquement la qualité perçue du service fourni, par le biais de méthodes structurées d'enquête de satisfaction des citoyens qui utilisent le service.

PLEINTS ET RAPPORTS

Les réclamations ou les signalements peuvent être déposés

- Via le web, à partir du lien <https://comuni-chiamo.com/@ravenna>
- Sur le site de la municipalité de Ravenne, il y a une section dédiée aux rapports <https://www.comune.ra.it/servizi/servizi-ai-cittadini/servizi-online/segnalazioni-online/>
- Où vous trouverez également un bref guide sur la façon de l'utiliser ;
- Via smartphone ou tablette en téléchargeant l'application Comuni-chiamo dans le magasin correspondant (app store ou google play) ;
- Verbalement, auprès des guichetiers ;
- Sous forme écrite, à envoyer à l'adresse électronique : accoglienzastranieri@comune.ra.it
- Ou à l'adresse suivante Municipalité de Ravenne - U.O. Politiques d'immigration - Via Oriani 44 - 48121 Ravenne.

Les réclamations des citoyens seront traitées dans un délai maximum de 30 jours.

Le bureau des citoyens immigrés s'engage à ce que les suggestions, les rapports et les plaintes reçus soient systématiquement vérifiés afin d'améliorer le niveau de qualité des services rendus à la communauté et de maintenir les normes énoncées dans la carte des services.

PRINCIPALE REFERENCES REGLEMENTAIRE

LOI N° 24 décembre 1954, n. 1228

Ordonnance sur les registres de la population résidente

- DECRET DU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE n° 223 du 30 mai 1989 Approbation du nouveau règlement des registres de la population résidente - DECRET-LOI n° 5 du 9 février 2012 - Article 5

Dispositions urgentes en matière de simplification et de développement

Décret-loi converti avec modifications par la loi n° 35 du 4 avril 2012

- Décret-loi n° 47 du 28 mars 2014 - Article 5

Mesures urgentes pour l'urgence du logement, pour le marché de la construction et pour l'Expo 2015

Décret-loi converti avec des modifications par la loi n° 80 du 23 mai 2014

- DÉCRET LÉGISLATIF n° 286 du 25 juillet 1998

Texte consolidé des dispositions relatives à l'immigration et à la réglementation du statut des étrangers

- DÉCRET LÉGISLATIF n° 30 du 6 février 2007

Transposition de la directive 2004/38/CE relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres

LOI n° 91 du 5 février 1992

Nouveau règlement sur la citoyenneté

- DÉCRET DU PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE du 31 août 1999, n° 394

Règlement d'application du texte consolidé des dispositions relatives à la régulation de l'immigration et au statut des étrangers, conformément à l'article 1er, paragraphe 6, du décret législatif no 286 du 25 juillet 1998.

- DÉCRET DU PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE du 28 décembre 2000, n° 445

Texte consolidé des lois et règlements en matière de documentation administrative

LOI RÉGIONALE n° 5 du 24 mars 2004

Règles pour l'intégration sociale des citoyens étrangers immigrés

LOI n° 241 du 7 août 1990

Nouvelles règles sur les procédures administratives et le droit d'accès aux documents administratifs

- - DÉCRET LÉGISLATIF n° 251 du 19 novembre 2007

Mise en œuvre de la directive 2004/83/CE concernant les normes minimales relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir prétendre au statut de réfugié ou les personnes qui, pour d'autres raisons, ont besoin d'une protection internationale, et relatives au contenu de ces statuts

- DÉCRET LÉGISLATIF n° 140 du 30 mai 2005

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 n° 25 du 28 janvier 2008

Mise en œuvre de la directive 2005/85/CE relative à des normes minimales concernant la procédure d'octroi et de retrait du statut de réfugié dans les États membres

- DÉCRET LÉGISLATIF n° 142 du 18 août 2015

Mise en œuvre de la directive 2013/33/UE établissant des normes pour l'accueil des demandeurs de protection internationale et de la directive 2013/32/UE relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait du statut conféré par la protection internationale.

- DÉCRET DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR DU 18 Novembre 2019

Procédures permettant aux autorités locales d'accéder aux financements du Fonds national pour les politiques et services d'asile et pour le fonctionnement du système de protection des personnes bénéficiant d'une protection internationale et des mineurs étrangers non accompagnés (Siproimi).

LOI n° 129 du 2 août 2011

Transformation en loi, avec modifications, du décret-loi n° 89 du 23 juin 2011, contenant des dispositions urgentes pour l'achèvement de la mise en œuvre de la directive 2004/38/CE sur la libre circulation des citoyens de l'UE et pour la transposition de la directive 2008/115/CE sur le retour des ressortissants de pays tiers en situation irrégulière.

LOI n° 50 du 5 mai 2023

"Dispositions urgentes en matière de flux d'entrée légale de travailleurs étrangers et de prévention et de lutte contre l'immigration irrégulière

- Circulaire du ministère de l'Intérieur n° 7170 du 18 novembre 2009

- Note du Ministère de la Santé 21 janvier 2019

- Circulaire du Ministère de l'Intérieur n° 20501 du 27 février 2019

- Circulaire du ministre de l'administration publique et de la simplification n° 3 du 17.04.2012

Notes