



**COMUNE DI RAVENNA**  
**Area Servizi e Partecipazione dei Cittadini**  
**U.O. Politiche per l'Immigrazione**

**RAVENNA**  
**2015**

CAPITALE  
ITALIANA  
DELLA  
CULTURA

## **Carta dei Servizi del Centro Immigrati**

**Progetto a cura del gruppo di lavoro:**

**Gruppo di lavoro:**

U.O. Politiche per l'Immigrazione

Mario Silvestri

Paolo Fasano

Giovanna Santandrea

Andrea Caruso

Francesco Bernabini

Marcello Chiorboli

Si ringraziano per la collaborazione:

Bruno Martella (cooperativa sociale Persone in Movimento)

Kajetana Strojwas (associazione di volontariato Città Meticcia)

**Con il coordinamento ed il supporto metodologico di:**

Servizio Risorse Umane e Qualità – U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

Grazia Domenichini

Monica Savorini

Liliana Materia

La Carta dei Servizi è stata approvata con Provvedimento Dirigenziale P.G. n. 43151 del 31/03/2015

## INDICE

<i>Presentazione</i> .....	3
<b>PRIMA PARTE: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA</b> .....	3
<b>IL CENTRO IMMIGRATI</b> .....	6
<b>IL CENTRO IMMIGRATI – DOVE, COME E QUANDO</b> _____	8
<b>CARTINA PARCHEGGI</b> _____	9
<b>PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</b> _____	10
<b>PARTE SECONDA – SCHEDE INFORMATIVE DEI SINGOLI SERVIZI</b> .....	11
<b>SPORTELLO IMMIGRAZIONE</b> _____	11
ISCRIZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI DELL’UNIONE EUROPEA .....	11
Iscrizione anagrafica cittadini U.E. che provengono dall’estero .....	12
iscrizione anagrafica cittadini U.E. che provengono da altro comune o per ricomparsa.....	14
ISCRIZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI DI PAESI TERZI .....	16
Iscrizione anagrafica cittadini di Paesi Terzi provenienti dall’estero .....	17
Iscrizione anagrafica cittadini di Paesi Terzi che provengono da altro comune o per ricomparsa .....	19
Attestato di soggiorno permanente a cittadini dell’Unione Europea .....	22
Inoltro telematico delle istanze rilascio / rinnovo / aggiornamento / duplicato dei permessi di soggiorno.....	25
Inoltro telematico delle istanze di nulla osta al ricongiungimento familiare .....	28
Predisposizione documentazione per concessione cittadinanza italiana per residenza o per matrimonio .....	30
Inoltro telematico delle richieste di partecipazione al test di conoscenza lingua italiana ai fini del rilascio del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo.....	33
<b>SPORTELLO RIMPATRIO VOLONTARIO E ASSISTITO (RVA)</b> _____	34
Segnalazione di cittadini interessati al rimpatrio volontario assistito (RVA).....	35
<b>SPORTELLO PROTEZIONE INTERNAZIONALE</b> _____	36
Orientamento e consulenza legale per beneficiari del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) e per richiedenti o beneficiari di protezione internazionale o umanitaria presenti sul territorio comunale .....	37
<b>SPORTELLO CONTRO LE DISCRIMINAZIONI (UNAR – RER)</b> _____	38
Segnalazioni di discriminazione Rete UNAR – RER (Ufficio Nazionale antidiscriminazioni razziali, Regione Emilia Romagna) .....	39
<b>PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI</b> .....	40
<b>DOVERI E DIRITTI</b> _____	40
<b>LA QUALITÀ CHE OFFRIAMO OGGI</b> ..... _____	41
<b>I NOSTRI IMPEGNI</b> _____	42
<b>RECLAMI E SEGNALAZIONI</b> _____	43
<b>LA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA</b> _____	43

## **Presentazione**

*“Il Centro Immigrati è un punto di riferimento per i cittadini stranieri e comunitari, in quanto dà al cittadino un quadro complessivo delle possibilità e dei percorsi della nostra città e, più in generale, del nostro Paese, facilitando così l'attenuarsi delle naturali difficoltà di chi arriva in un luogo diverso da quello di nascita.*

*Eroga a favore dei cittadini migranti servizi relativi a rilascio o rinnovo delle autorizzazioni di soggiorno, iscrizione anagrafica, riunione familiare, cittadinanza, protezione internazionale, rimpatrio volontario e assistito a titolo definitivo nel Paese di origine.*

*Accanto a questi servizi sviluppa ulteriori azioni positive volte a rimuovere eventuali ostacoli all'accesso a diritti riconosciuti dalla legislazione vigente.*

*Prestazioni importanti che accompagnano il cittadino durante la sua permanenza nella città, nell'ambito di una politica locale di governo equilibrato dei processi migratori e di coesione sociale, che contraddistingue la città di Ravenna da decenni.*

*In tutti questi anni il Centro Immigrati ha saputo interpretare la propria mission in modo dinamico, declinandone i contenuti alla luce dei processi in atto nella nostra società: di integrazione europea, federalistico e di modernizzazione amministrativa.*

*Per questo è un ufficio aperto all'innovazione, con una profonda memoria delle trasformazioni intervenute nel nostro Paese in oltre 20 anni, punto di riferimento per cittadini e enti sia a livello regionale che nazionale.*

*La Carta dei Servizi rappresenta un'ulteriore tappa di questo percorso di crescita professionale al servizio della comunità, ma anche una sfida per il futuro, volta a dimostrare come una trasparente standardizzazione dei processi possa valorizzare la capacità progettuale del Centro, in un'ottica di continuo miglioramento.”*

*L'Assessore*

*Martina Monti*

## **PRIMA PARTE: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA**

### **❖ Cos'è la carta dei servizi dello sportello Centro Immigrati**

La Carta dei Servizi è un impegno che il Centro Immigrati dell'Area Servizi e Partecipazione dei Cittadini del Comune di Ravenna assume nei confronti dei cittadini che usufruiscono dei servizi al pubblico, dichiarando quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" del Comune di Ravenna che pone il cittadino al centro dell'attenzione, come soggetto che richiede servizi efficienti e di qualità, in risposta ai suoi bisogni e alle sue necessità.

La Carta permette al cittadino di controllare e di misurare la qualità dei servizi, secondo il principio del miglioramento continuo.

### **❖ Perché la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e ai Decreti Legislativi n. 286/1999 e n. 150/2009.

Il Centro Immigrati, con la redazione della Carta, intende definire garanzie di qualità dei servizi offerti e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### **• Uguaglianza e imparzialità**

I servizi al pubblico del Centro Immigrati sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di genere, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale, grado di istruzione e orientamento sessuale. È garantita la riservatezza dei dati personali e una cura particolare per facilitare la fruizione dei servizi ai cittadini con disabilità.

#### **• Continuità**

I servizi al pubblico del Centro Immigrati sono erogati in maniera continuativa, in base all'orario di apertura al pubblico.

Il Comune si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di attesa causati da eventuali disservizi.

In caso di sciopero, garantisce i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente.

#### **• Partecipazione e trasparenza**

Il Centro Immigrati promuove la partecipazione dei cittadini al fine del miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati. Con la Carta dei Servizi, il Centro Immigrati permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

#### **• Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Centro Immigrati si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi al

pubblico, adottando soluzioni tecnologiche, innovative, organizzative e procedurali più idonee.

❖ **Validità della Carta**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## **II CENTRO IMMIGRATI**

Il Centro Immigrati viene istituito per la prima volta nel 1989 sulla base di un progetto finanziato dalla Regione Emilia Romagna per attività di informazione, orientamento e assistenza nei confronti di una comunità di cittadini senegalesi dimoranti lungo il litorale romagnolo.

Storicamente gli sportelli immigrati nascono per volontà di alcuni Enti locali, con un ruolo non solo informativo e di orientamento, ma di mediazione tra le Amministrazioni e i cittadini migranti.

Nel tempo questa funzione è andata modificandosi in linea con i processi di decentramento amministrativo e di integrazione europea che stanno caratterizzando le nostre società.

Oggi il Centro Immigrati:

- gestisce procedimenti di competenza del Comune (iscrizione anagrafica e rilascio attestato di soggiorno permanente a cittadini dell'Unione Europea);
- partecipa a procedimenti di competenza di altre Istituzioni locali o statali sulla base di convenzioni e protocolli di collaborazione;
- eroga ogni altra informazione e consulenza sulle tematiche dell'immigrazione e/o di interesse dell'Amministrazione, utile al mantenimento o rafforzamento di una posizione giuridica e amministrativa regolare dei cittadini nel rispetto delle leggi vigenti. I settori informativi più richiesti, oltre a quelli strettamente connessi ai procedimenti e servizi erogati, sono: diritti e doveri dei cittadini migranti in materia sociale e sanitaria, percorsi di regolarizzazione giuridica, permessi e carte di soggiorno cartacee, ingresso in Italia per motivi di lavoro, studio, turismo, affari, cure mediche.

Il Centro Immigrati è un punto di informazione, assistenza e orientamento ed eroga servizi all'interno dei seguenti sportelli:

### **SPORTELLO IMMIGRAZIONE**

- Iscrizione anagrafica di cittadini dell'Unione Europea
- Iscrizione anagrafica di cittadini di Paesi Terzi (non appartenenti all'Unione Europea)
- Attestazione di soggiorno permanente a cittadini dell'Unione Europea
- Inoltro telematico delle istanze rilascio / rinnovo / aggiornamento / duplicato dei permessi di soggiorno
- Inoltro telematico delle istanze di nulla osta al ricongiungimento familiare
- Predisposizione documentazione per la concessione cittadinanza italiana per residenza o per matrimonio

- Inoltro telematico delle richieste di partecipazione al test di conoscenza della lingua italiana ai fini del rilascio del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo.

#### **SPORTELLO RIMPATRIO VOLONTARIO E ASSISTITO (RVA)**

- Segnalazione di cittadini interessati al rimpatrio volontario assistito (RVA)

#### **SPORTELLO PROTEZIONE INTERNAZIONALE**

- Orientamento e consulenza legale per beneficiari del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati) e per richiedenti o beneficiari di protezione internazionale o umanitaria presenti sul territorio comunale

#### **SPORTELLO CONTRO LE DISCRIMINAZIONI (UNAR-RER)**

- Segnalazioni di discriminazione Rete UNAR – RER (Ufficio Nazionale antidiscriminazioni razziali, Regione Emilia Romagna)

#### **SPORTELLO VELOCE**

- ritiro modulistica
- fissare appuntamenti

## **IL CENTRO IMMIGRATI – DOVE, COME E QUANDO**

Il Centro Immigrati ha sede in via Oriani, 44 - 48121 Ravenna

**Linee trasporto urbano:** la fermata autobus più vicina è in via Di Roma in corrispondenza della Chiesa di S. Apollinare Nuovo

**Parcheggi autoveicoli:** sosta libera in via Renato Serra di fronte all'ex Macello comunale

**Posto di sosta riservato invalidi:** via Oriani, 44 di fronte all'ingresso

**Telefono:** 0544 485314 negli orari di apertura al pubblico

**Fax:** 0544 546101/02

**Indirizzo di posta elettronica:** [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it)

**Sito internet:** [www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati)

**Gli uffici sono aperti al pubblico per informazioni e appuntamenti:**

### **SPORTELLO IMMIGRAZIONE**

lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 9.00 alle 12.30

giovedì dalle 14.00 alle 17.00

### **SPORTELLO PROTEZIONE INTERNAZIONALE**

lunedì, martedì e giovedì mattina dalle 9.00 alle 13.00

### **SPORTELLO CONTRO LE DISCRIMINAZIONI (UNAR-RER)**

giovedì mattina dalle 9.00 alle 12.00

### **SPORTELLO RIMPATRIO VOLONTARIO E ASSISTITO (RVA)**

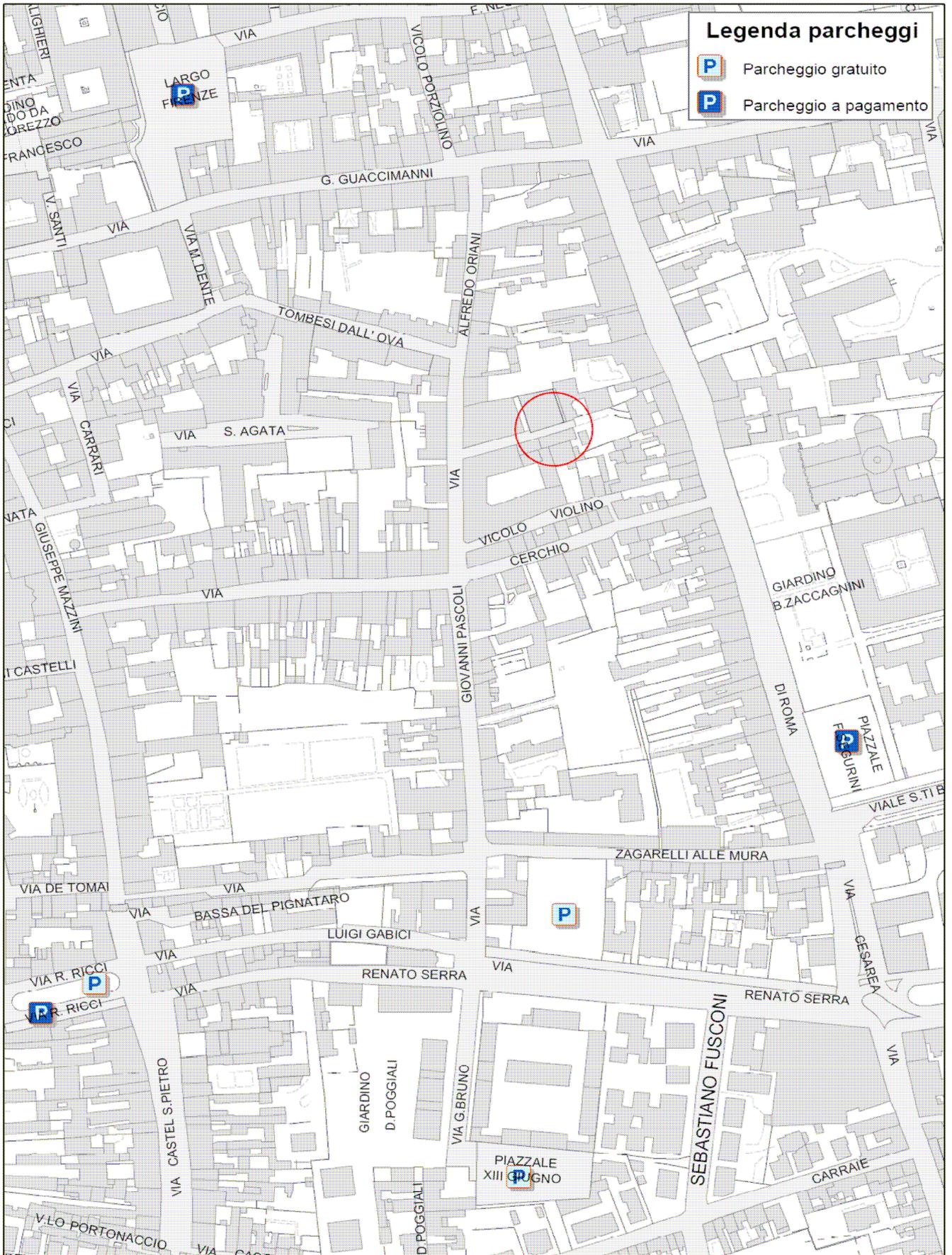
martedì mattina dalle 9.00 alle 12.00

### **SPORTELLO VELOCE**

Per avere supporto per i servizi elencati a pagg. 6 e 7, è necessario richiedere appuntamento allo Sportello Veloce con una delle seguenti modalità:

- telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
- inviando una e-mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
- di persona negli orari di apertura al pubblico.

# CARTINA PARCHEGGI



## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

LEGGE 24 dicembre 1954, n. 1228

---

### **Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente**

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 30 maggio 1989, n. 223

---

### **Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente**

DECRETO-LEGGE 9 febbraio 2012, n. 5 - Articolo 5

---

### **Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 4 aprile 2012, n. 35**

DECRETO-LEGGE 28 marzo 2014, n. 47 - Articolo 5

---

### **Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015 Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 23 maggio 2014, n. 80**

DECRETO LEGISLATIVO 25 luglio 1998, n. 286

---

### **Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero**

DECRETO LEGISLATIVO 6 febbraio 2007, n. 30

---

### **Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri**

LEGGE 5 febbraio 1992, n. 91

---

### **Nuove norme sulla cittadinanza**

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 31 agosto 1999, n. 394

---

### **Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1, comma 6, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286**

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 28 dicembre 2000, n. 445

---

### **Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa**

LEGGE REGIONALE 24 marzo 2004, n. 5

---

### **Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati**

LEGGE 7 agosto 1990, n. 241

---

### **Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi**

DECRETO LEGISLATIVO 19 novembre 2007, n. 251

---

### **Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta**

DECRETO LEGISLATIVO 30 maggio 2005, n. 140

---

### **Attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri**

DECRETO LEGISLATIVO 28 gennaio 2008, n. 25

---

### **Attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato**

LEGGE 2 agosto 2011, n. 129

---

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

## **PARTE SECONDA – SCHEDE INFORMATIVE DEI SINGOLI SERVIZI**

### **SPORTELLO IMMIGRAZIONE**

#### **ISCRIZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI DELL'UNIONE EUROPEA**

ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI U.E. CHE PROVENGONO DALL'ESTERO

ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI U.E. CHE PROVENGONO DA ALTRO COMUNE O  
PER RICOMPARSA

## ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI U.E. CHE PROVENGONO DALL'ESTERO

### Descrizione del servizio

Procedimento di iscrizione anagrafica per cittadini dell'Unione Europea che hanno la dimora abituale nel territorio comunale provenienti dall'estero.

### A chi è rivolto

Al cittadino dell'Unione Europea o equiparato (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera, Rep. San Marino), non italiano, che dichiara la residenza a Ravenna proveniente dall'estero. Sono altresì equiparati i cittadini di Andorra, Principato di Monaco e Città del Vaticano.

### Modalità di presentazione domanda

Istanza su modulistica ministeriale in carta semplice. Se la domanda è presentata da un soggetto diverso dall'interessato, occorre presentare relativa delega firmata dall'interessato e copia del documento di riconoscimento dell'interessato.

I moduli sono scaricabili all'indirizzo:

[www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

La dichiarazione di residenza può essere presentata allo Sportello Immigrazione insieme agli allegati attraverso una delle seguenti modalità:

- per via telematica al seguente indirizzo: [demografici.comune.ravenna@legalmail.it](mailto:demografici.comune.ravenna@legalmail.it)
- per raccomandata da spedire al seguente indirizzo: Comune di Ravenna – Centro Immigrati – via Oriani, 44 - 48121 Ravenna
- per fax al n +39 0544/546101 indirizzato a: Comune di Ravenna - Centro Immigrati
- di persona previo appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce,
  - telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
  - inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
  - di persona, negli orari di apertura al pubblico.

### Documentazione necessaria

- Documento d'identità valido per l'espatrio in corso di validità
- Documentazione per la verifica del titolo di occupazione dell'immobile, ai sensi dell'art. 5 D.L. 47/2014 convertito con modificazioni dalla L. 80/2014
- Atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia (se in possesso)
- Documentazione indicata nell'Allegato B alla circolare 9/2012 del Ministero degli Interni, con riferimento allo status specifico del cittadino in Italia (lavoratore, studente, familiare,

soggiornante ad altro titolo, etc), scaricabile all'indirizzo:

[www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

Contestualmente il cittadino deve fare richiesta dell'Attestato di avvenuta iscrizione anagrafica presentando un'istanza in bollo da € 16,00 su modulistica scaricabile all'indirizzo: [www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

In caso di presentazione della domanda allo sportello occorre presentarsi con gli originali e una fotocopia (per il passaporto solo le pagine con i dati anagrafici e la scadenza).

#### **Costi per il cittadino**

Solo per la richiesta dell'attestato di avvenuta iscrizione anagrafica, il cittadino deve presentare due marche da bollo da € 16,00

#### **Responsabile del procedimento**

Mario Silvestri

#### **Altre informazioni utili**

Si suggerisce di presentarsi allo sportello con l'originale del codice fiscale per un servizio più rapido.

#### **Tempi**

L'operatore entro le 48 ore successive alla dichiarazione di residenza, se ricevibile, effettua l'iscrizione anagrafica, valida a tutti gli effetti di legge, rilasciando il provvedimento di iscrizione.

Nei 45 giorni successivi verranno effettuati i controlli dovuti per legge e in caso di esito negativo, previa comunicazione dei motivi ostativi, si procederà all'annullamento dell'iscrizione con effetto retroattivo dalla data di presentazione della dichiarazione e con segnalazione alla competente autorità di pubblica sicurezza.

Se entro i 45 giorni successivi alla dichiarazione il cittadino non ha ricevuto alcuna comunicazione dal Comune l'iscrizione anagrafica si intende confermata.

## ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI U.E. CHE PROVENGONO DA ALTRO COMUNE O PER RICOMPARSA

### Descrizione del servizio

Procedimento di iscrizione anagrafica per cittadini dell'Unione Europea che hanno la dimora abituale nel territorio comunale provenienti da altro Comune o ricomparsi da precedente cancellazione anagrafica

### A chi è rivolto

Al cittadino dell'Unione Europea o equiparato (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera, Rep. San Marino), non italiano, che dichiara la residenza a Ravenna proveniente da altro comune o ricomparso da precedente cancellazione anagrafica.

Sono altresì equiparati i cittadini di Andorra, Principato di Monaco e Città del Vaticano.

### Modalità di presentazione domanda

Istanza su modulistica ministeriale in carta semplice. Se la domanda è presentata da un soggetto diverso dall'interessato, occorre presentare relativa delega firmata dall'interessato e copia del documento di riconoscimento dell'interessato.

I moduli sono scaricabili all'indirizzo:

[www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

La dichiarazione di residenza può essere presentata allo Sportello Immigrazione insieme agli allegati attraverso una delle seguenti modalità:

- per via telematica al seguente indirizzo: [demografici.comune.ravenna@legalmail.it](mailto:demografici.comune.ravenna@legalmail.it)
- per raccomandata da spedire al seguente indirizzo: Comune di Ravenna – Centro Immigrati – Via Oriani, 44 - 48121 Ravenna
- per fax al n +39 0544/546101 indirizzato a: Comune di Ravenna - Centro Immigrati
- di persona previo appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce,
  - telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
  - inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
  - di persona, negli orari di apertura al pubblico.

### Documentazione necessaria

- Documento d'identità valido per l'espatrio in corso di validità
- Documentazione per la verifica del titolo di occupazione dell'immobile, ai sensi dell'art. 5 D. L. 47/2014 convertito con modificazioni dalla L. 80/2014
- Atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia (se in possesso)

- Carta di identità rilasciata da altro Comune (se in possesso)
- Patente di guida italiana (se in possesso)
- Libretti di autovetture o ciclomotori immatricolati in Italia (se in possesso)
- Attestato di soggiorno permanente o di avvenuta iscrizione anagrafica (se in possesso)

In caso di presentazione della domanda allo sportello occorre presentarsi con gli originali e una fotocopia (per il passaporto solo le pagine con i dati anagrafici e la scadenza)

#### **Costi per il cittadino**

Solo per la richiesta dell' attestato di avvenuta iscrizione anagrafica il cittadino deve presentare due marche da bollo da € 16,00

#### **Responsabile del procedimento**

Mario Silvestri

#### **Altre informazioni utili**

Si suggerisce di presentarsi allo sportello con l'originale del codice fiscale per un servizio più rapido.

#### **Tempi**

L'operatore entro le 48 ore successive alla dichiarazione di residenza, se ricevibile, effettua l'iscrizione anagrafica, valida a tutti gli effetti di legge, rilasciando il provvedimento di iscrizione.

Nei 45 giorni successivi verranno effettuati i controlli dovuti per legge e in caso di esito negativo, previa comunicazione dei motivi ostativi, si procederà all'annullamento dell'iscrizione con effetto retroattivo dalla data di presentazione della dichiarazione e con segnalazione alla competente autorità di pubblica sicurezza.

Se entro i 45 giorni successivi alla dichiarazione il cittadino non ha ricevuto alcuna comunicazione dal Comune l'iscrizione anagrafica si intende confermata.

## **ISCRIZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI DI PAESI TERZI**

ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI DI PAESI TERZI PROVENIENTI DALL'ESTERO

ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI DI PAESI TERZI CHE PROVENGONO DA  
ALTRO COMUNE O PER RICOMPARSA

## ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI DI PAESI TERZI PROVENIENTI DALL'ESTERO

### Descrizione del servizio

Procedimento di iscrizione anagrafica dei cittadini di Paesi Terzi (non appartenenti all' Unione Europea) che hanno la dimora abituale nel territorio comunale provenienti dall'estero

### A chi è rivolto

Al cittadino di Paese Terzo che dichiara la residenza a Ravenna proveniente dall'estero

### Modalità di presentazione domanda

Istanza su modulistica ministeriale in carta semplice. Se la domanda è presentata da un soggetto diverso dall'interessato, occorre presentare relativa delega firmata dall'interessato e copia del documento di riconoscimento dell'interessato.

I moduli sono scaricabili all'indirizzo:

[www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

La dichiarazione di residenza può essere presentata allo Sportello Immigrazione insieme agli allegati attraverso una delle seguenti modalità:

- per via telematica al seguente indirizzo: [demografici.comune.ravenna@legalmail.it](mailto:demografici.comune.ravenna@legalmail.it)
- per raccomandata da spedire al seguente indirizzo: Comune di Ravenna – Centro Immigrati – Via Oriani, 44 - 48121 Ravenna
- per fax al n +39 0544/546101 indirizzato a: Comune di Ravenna - Centro Immigrati
- di persona previo appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce,
  - telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
  - inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
  - di persona, negli orari di apertura al pubblico.

### Documentazione necessaria

- Passaporto ordinario o altro documento equipollente valido per l'espatrio e in corso di validità. Tale documento non viene richiesto per le categorie di cittadini migranti elencate al comma 6 dell'art. 9 del Dpr 394/99 (richiedenti asilo, soggetti ammessi al soggiorno ai sensi degli artt. 18 e 20 del Dlgs. 286/98) e per i rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria (artt. 25, 27 e 28 Convenzione di Ginevra e considerando l'art. 39 della direttiva 2011/95/UE)
- Documentazione per la verifica del titolo di occupazione degli immobili, ai sensi dell'art. 5 D.L. 47/2014, convertito con modificazioni dalla L. 80/2014
- Atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia (se in possesso)

- Permesso di soggiorno in corso di validità o di rinnovo (salvo che il rinnovo non sia stato richiesto alla Questura territorialmente competente oltre i 60 giorni dalla scadenza del titolo di soggiorno). In mancanza del permesso di soggiorno per i cittadini stranieri al primo ingresso in Italia per lavoro subordinato o ricongiungimento familiare, è sufficiente esibire la ricevuta di richiesta del titolo di soggiorno unitamente ai seguenti documenti:
  - visto di ingresso
  - nulla osta al ricongiungimento familiare oppure documentazione relativa al rapporto di lavoro rilasciata dalla Prefettura territorialmente competente

Il familiare non comunitario di cittadino U.E. dovrà esibire la carta di soggiorno o la ricevuta di richiesta della carta di soggiorno rilasciata dalla Questura.

La documentazione obbligatoria è indicata nell'Allegato A alla circolare n. 9/2012 del Ministero degli Interni, scaricabile all'indirizzo: [www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

In caso di presentazione della domanda allo sportello occorre presentarsi con gli originali e una fotocopia (per il passaporto solo le pagine con i dati anagrafici e la scadenza)

#### **Costi per il cittadino**

Servizio gratuito

#### **Responsabile del procedimento**

Mario Silvestri

#### **Altre Informazioni utili**

Si suggerisce di presentarsi allo sportello con l'originale del codice fiscale per un servizio più rapido.

#### **Tempi**

L'operatore entro le 48 ore successive alla dichiarazione di residenza, se ricevibile, effettua l'iscrizione anagrafica, valida a tutti gli effetti di legge, rilasciando il provvedimento di iscrizione.

Nei 45 giorni successivi verranno effettuati i controlli dovuti per legge e in caso di esito negativo, previa comunicazione dei motivi ostativi, si procederà all'annullamento dell'iscrizione con effetto retroattivo dalla data di presentazione della dichiarazione e con segnalazione alla competente autorità di pubblica sicurezza.

Se entro i 45 giorni successivi alla dichiarazione il cittadino non ha ricevuto alcuna comunicazione dal Comune l'iscrizione anagrafica si intende confermata.

## ISCRIZIONE ANAGRAFICA CITTADINI DI PAESI TERZI CHE PROVENGONO DA ALTRO COMUNE O PER RICOMPARSA

### Descrizione del servizio

Procedimento di iscrizione anagrafica per cittadini di Paesi Terzi (non appartenenti all' Unione Europea) che hanno la dimora abituale nel territorio comunale provenienti da altro Comune o ricomparsi da precedente cancellazione anagrafica

### A chi è rivolto

Al cittadino di Paese Terzo che dichiara la residenza a Ravenna proveniente da altro comune o ricomparsa da precedente cancellazione anagrafica

### Modalità di presentazione domanda

Istanza su modulistica ministeriale in carta semplice. Se la domanda è presentata da un soggetto diverso dall'interessato, occorre presentare relativa delega firmata dall'interessato e copia del documento di riconoscimento dell'interessato.

I moduli sono scaricabili all'indirizzo:

[www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

La dichiarazione di residenza può essere presentata allo Sportello Immigrazione insieme agli allegati attraverso una delle seguenti modalità:

- per via telematica al seguente indirizzo: [demografici.comune.ravenna@legalmail.it](mailto:demografici.comune.ravenna@legalmail.it)
- per raccomandata da spedire al seguente indirizzo: Comune di Ravenna – Centro Immigrati – Via Oriani, 44 - 48121 Ravenna
- per fax al n +39 0544/546101 indirizzato a: Comune di Ravenna - Centro Immigrati
- di persona previo appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce,
  - telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
  - inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
  - di persona, negli orari di apertura al pubblico..

### Documentazione necessaria

- Passaporto ordinario o altro documento equipollente valido per l'espatrio e in corso di validità. Tale documento non viene richiesto per le categorie di cittadini migranti elencate al comma 6 dell'art. 9 del Dpr 394/99 (richiedenti asilo, soggetti ammessi al soggiorno ai sensi degli artt. 18 e 20 del Dlgs. 286/98) e per i rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria (artt. 25, 27 e 28 Convenzione di Ginevra e considerando 39 della direttiva 2011/95/UE)
- Documentazione per la verifica del titolo di occupazione dell'immobile, ai sensi dell'art. 5 D.L. 47/2014 convertito con modificazioni dalla L. 80/2014

- Carta di identità rilasciata da altro Comune (se in possesso)
- Libretti di autovetture o ciclomotori immatricolati in Italia (se in possesso)
- Patente di guida italiana (se in possesso)
- Atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia (se in possesso)
- Permesso di soggiorno in corso di validità o di rinnovo (salvo che il rinnovo non sia stato richiesto alla Questura territorialmente competente oltre i 60 giorni dalla scadenza del titolo di soggiorno). In mancanza del permesso di soggiorno per i cittadini stranieri al primo ingresso in Italia per lavoro subordinato o ricongiungimento familiare è sufficiente esibire la ricevuta di richiesta del titolo di soggiorno unitamente ai seguenti documenti:
  - visto di ingresso
  - nulla osta al ricongiungimento familiare / documentazione relativa al rapporto di lavoro rilasciata dalla Prefettura territorialmente competente

Il familiare non comunitario di cittadino U.E. dovrà esibire la carta di soggiorno o la ricevuta di richiesta della carta di soggiorno rilasciata dalla Questura.

La documentazione obbligatoria è indicata nell'Allegato A alla circolare 9/2012 del Ministero degli Interni, scaricabile all'indirizzo: [www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

Per ogni documento occorre presentare originale e una fotocopia (per il passaporto solo le pagine con i dati anagrafici e la scadenza)

#### **Costi per il cittadino**

Servizio gratuito

#### **Responsabile del procedimento**

Mario Silvestri

#### **Altre informazioni utili per il cittadino**

Si suggerisce di presentarsi allo sportello con l'originale del codice fiscale per un servizio più rapido.

#### **Tempi**

L'operatore entro le 48 ore successive alla dichiarazione di residenza, se ricevibile, effettua l'iscrizione anagrafica, valida a tutti gli effetti di legge, rilasciando il provvedimento di iscrizione.

Nei 45 giorni successivi verranno effettuati i controlli dovuti per legge e in caso di esito negativo, previa comunicazione dei motivi ostativi, si procederà all'annullamento dell'iscrizione con effetto retroattivo dalla data di presentazione della dichiarazione e con segnalazione alla competente autorità di pubblica sicurezza.

Se entro i 45 giorni successivi alla dichiarazione il cittadino non ha ricevuto alcuna comunicazione dal Comune l'iscrizione anagrafica si intende confermata.

**ATTESTATO DI SOGGIORNO PERMANENTE A  
CITTADINI DELL'UNIONE EUROPEA**

## ATTESTATO DI SOGGIORNO PERMANENTE A CITTADINI DELL'UNIONE EUROPEA

### Descrizione del servizio

Procedimento di riconoscimento del diritto di soggiorno permanente a cittadini dell'Unione che abbiano soggiornato legalmente ed in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale

### A chi è rivolto

Al cittadino dell'Unione Europea o equiparato (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera, Rep. San Marino) non italiano che abbia soggiornato in modo continuativo e legalmente in Italia per 5 anni.

Sono altresì equiparati i cittadini di Andorra, Principato di Monaco e Città del Vaticano.

### Modalità di presentazione domanda

Istanza su modulistica in bollo da € 16,00. Se la domanda è presentata da un soggetto diverso dall'interessato occorre presentare relativa delega firmata dall'interessato e copia del documento di riconoscimento dell'interessato. I moduli sono scaricabili all'indirizzo:

[www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale)

La domanda di rilascio dell'attestato permanente può essere presentata allo Sportello Immigrazione insieme agli allegati attraverso una delle seguenti modalità:

- per via telematica al seguente indirizzo: [demografici.comune.ravenna@legalmail.it](mailto:demografici.comune.ravenna@legalmail.it)
- per raccomandata da spedire al seguente indirizzo: Comune di Ravenna – Centro Immigrati – Via Oriani, 44 - 48121 Ravenna
- per fax al n +39 0544/546101 indirizzato a: Comune di Ravenna - Centro Immigrati
- di persona previo appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce,
  - telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
  - inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
  - di persona negli orari di apertura al pubblico.

### Documentazione necessaria

- Documento d'identità valido per l'espatrio in corso di validità
- Documentazione comprovante il mantenimento dei requisiti di soggiorno legale e in modo continuativo per 5 anni

Per ogni documento occorre presentare originale e una fotocopia (per il passaporto solo le pagine con i dati anagrafici e la scadenza)

**Costi per il cittadino**

n. 2 marche da bollo da € 16,00

**Responsabile del procedimento**

Paolo Fasano

**Tempi:**

Al massimo 30 giorni dalla presentazione dell'istanza

**INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE RILASCIO /  
RINNOVO/ AGGIORNAMENTO/ DUPLICATO DEI  
PERMESSI DI SOGGIORNO**

**INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE RILASCIO / RINNOVO / AGGIORNAMENTO /  
DUPLICATO DEI PERMESSI DI SOGGIORNO**

**Descrizione del servizio**

Assistenza e supporto per la compilazione e l'invio telematico dell'istanza per il rilascio del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo (PSE UE SLP) o per il rinnovo del permesso di soggiorno elettronico (PSE) e predisposizione documentazione per la spedizione postale alla Questura territorialmente competente.

Tale servizio viene fornito anche per i duplicati e gli aggiornamenti dei titoli di soggiorno ed è erogato in attuazione di una convenzione nazionale tra ANCI e Ministero degli Interni.

**A chi è rivolto**

Al cittadino di Paese Terzo, già regolarmente soggiornante, residente o domiciliato nel distretto di Ravenna, Russi e Cervia, che intende acquisire lo status permanente di soggiornante di lungo periodo o rinnovare, aggiornare o duplicare il permesso di soggiorno

**Modalità di accesso al servizio**

Si accede su appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce:

- telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
- inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
- di persona negli orari di apertura al pubblico

**Documentazione necessaria**

La modulistica e le buste postali sono disponibili lo Sportello Immigrazione.

La documentazione può variare a seconda della condizione giuridica (lavoratore dipendente o autonomo, familiare, etc.) del cittadino straniero.

È possibile reperire l'elenco dei documenti necessari sul sito del Comune di Ravenna, [www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati/Documenti-per-domande-di-rilascio-rinnovo-permessi-di-soggiorno](http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati/Documenti-per-domande-di-rilascio-rinnovo-permessi-di-soggiorno), oppure può essere richiesto all'indirizzo: [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) o ritirato presso lo Sportello Veloce.

**Costi per il cittadino**

Le prestazioni del servizio di informazione e assistenza sono gratuite.

L'istanza prevede un costo sia per il servizio postale sia sotto forma di contributi e tasse allo Stato da versare direttamente all'ufficio postale che effettua la spedizione.

**Responsabile del procedimento**

Il procedimento è di competenza della Questura di Ravenna.

Lo Sportello immigrazione fornisce esclusivamente assistenza e supporto per la predisposizione, compilazione e inoltro dell'istanza.

**Tempi**

L'ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 10 giorni lavorativi successivi, e l'elenco dei documenti da presentare in copia.

**Informazioni utili per il cittadino**

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

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

**INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE DI NULLA OSTA AL  
RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE**

## INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE DI NULLA OSTA AL RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE

### Descrizione del servizio

Assistenza e supporto per la compilazione e inoltro telematico dell'istanza di rilascio del nulla osta all'ingresso in Italia per ricongiungimento familiare.  
Tale servizio viene erogato in attuazione di un protocollo di collaborazione tra Comune di Ravenna e Ministero degli Interni.

### A chi è rivolto

Al cittadino di Paese Terzo, già regolarmente soggiornante, residente o domiciliato nel distretto di Ravenna, Russi e Cervia che voglia esercitare il diritto all'unità familiare.

### Modalità di accesso al servizio

Si accede su appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce:

- telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
- inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
- di persona negli orari di apertura al pubblico

### Documentazione necessaria

È possibile reperire l'elenco dei documenti necessari sul sito del Comune di Ravenna, <http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati/Documenti-per-domande-di-rilascio-rinnovo-permessi-di-soggiorno>, oppure può essere richiesto all'indirizzo: [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) o ritirato presso lo Sportello Veloce.

### Eventuali costi per il cittadino

Le prestazioni del servizio di informazione e assistenza sono gratuite.  
Occorre presentarsi con 1 marca da bollo da € 16,00 per l'inoltro telematico dell'istanza.

### Responsabile del procedimento

Il procedimento è di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI) presso la Prefettura. Lo Sportello Immigrazione fornisce esclusivamente assistenza e supporto per la predisposizione, compilazione e inoltro dell'istanza.

### Tempi

L'ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 10 giorni lavorativi successivi, e l'elenco dei documenti da presentare in copia.

### Altre informazioni utili

Il cittadino può procedere direttamente all'inoltro dell'istanza registrandosi sul sito del Ministero degli interni [https://nullaostalavoro.dlci.interno.it/Ministero/registrazione\\_user](https://nullaostalavoro.dlci.interno.it/Ministero/registrazione_user).

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

**PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE PER  
CONCESSIONE CITTADINANZA ITALIANA  
PER RESIDENZA O PER MATRIMONIO**

## **PREDISPOSIZIONE DOCUMENTAZIONE PER CONCESSIONE CITTADINANZA ITALIANA PER RESIDENZA O PER MATRIMONIO**

### **Descrizione del servizio**

Assistenza e supporto per la predisposizione della documentazione e compilazione della domanda di concessione della cittadinanza italiana per residenza o per matrimonio da presentare alla Prefettura territorialmente competente.

### **A chi è rivolto**

#### ***Per residenza***

Ai cittadini non italiani residenti a Ravenna, Russi e Cervia, che desiderano presentare istanza di cittadinanza trovandosi in una delle seguenti condizioni:

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

#### ***Per matrimonio***

Al coniuge, di Paese Terzo o apolide, di cittadino italiano che vuole acquisire la cittadinanza italiana per matrimonio quando, dopo il matrimonio, risiede legalmente da almeno due anni in Italia, oppure dopo tre anni dalla data del matrimonio se residente all'estero, qualora non sia intervenuto lo scioglimento, l'annullamento o la cessazione degli effetti civili del matrimonio e non sussista la separazione personale dei coniugi.

I termini temporali sono ridotti della metà in presenza di figli nati o adottati dai coniugi.

### **Modalità di accesso al servizio**

Si accede su appuntamento, da richiedere allo Sportello Veloce:

- telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
- inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
- di persona negli orari di apertura al pubblico.

### **Documentazione necessaria:**

La documentazione può variare a seconda della condizione giuridica (cittadino dell'Unione Europea, di Paese Terzo, rifugiato politico, etc.) del richiedente la concessione della cittadinanza italiana.

È possibile scaricare l'elenco dei documenti necessari dal sito

[www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm](http://www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm) oppure può essere richiesto all'indirizzo:

[centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) o ritirato presso lo Sportello Veloce.

#### **Costi per il cittadino**

Le prestazioni del servizio di informazione e assistenza sono gratuite.  
È previsto il versamento con bollettino postale di un contributo a carico del cittadino di € 200,00 da effettuare prima della presentazione dell'istanza in Prefettura.

#### **Responsabile del procedimento**

Il procedimento è di competenza del Ministero degli Interni. Lo Sportello Immigrazione fornisce esclusivamente assistenza e supporto per la predisposizione della documentazione e la compilazione della domanda cartacea.

#### **Altre informazioni utili**

L'istanza va presentata su modello ministeriale del Ministero dell'Interno reperibile presso lo Sportello Veloce oppure sul sito della Prefettura di Ravenna [www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm](http://www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm)

#### **Tempi**

L'ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 10 giorni lavorativi successivi, e l'elenco dei documenti da presentare in copia.

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

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

**Descrizione del servizio**

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

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

**A chi è rivolto**

Al cittadino di Paese Terzo regolarmente soggiornante, domiciliato o residente nel distretto di Ravenna, Russi e Cervia.

**Modalità di accesso al servizio**

Si accede su appuntamento, da richiedere allo Sportello Veloce:

- telefonando al n. 0544/485314 (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00-12.30 / giovedì dalle 14.00 alle 17.00)
- inviando una mail a [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) indicando le proprie generalità e un recapito telefonico
- di persona, negli orari di apertura al pubblico.

**Documentazione necessaria**

- Permesso di soggiorno in corso di validità o di rinnovo
- Passaporto o titolo equipollente in corso di validità

**Costi per il cittadino**

Le prestazioni del servizio di informazione e assistenza sono gratuite.

**Responsabile del procedimento**

Il procedimento è di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura (SUI) di Ravenna. Lo Sportello Immigrazione fornisce esclusivamente assistenza e supporto per la domanda di prenotazione.

**Altre informazioni utili**

Il cittadino può procedere direttamente all'inoltro dell'istanza registrandosi sul sito del Ministero degli Interni: [testitaliano.interno.it](http://testitaliano.interno.it).

È possibile conseguire l'attestato di conoscenza della lingua italiana al livello A2 anche frequentando corsi gratuiti realizzati da enti pubblici e privati sottoscrittori del protocollo provinciale per l'alfabetizzazione con presa in carico e esame finale presso il Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) di Ravenna, p.zza Ugo La Malfa, 1 - Ravenna

**Tempi**

L'ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 10 giorni lavorativi successivi, e l'elenco dei documenti da presentare in copia.

## **SPORTELLO RIMPATRIO VOLONTARIO E ASSISTITO (RVA)**

Segnalazione di cittadini interessati al rimpatrio volontario assistito (RVA)

<b>SEGNALAZIONE DI CITTADINI INTERESSATI AL RIMPATRIO VOLONTARIO ASSISTITO (RVA)</b>
<p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>Segnalazione agli enti preposti, quali l'Organizzazione internazionale per i migranti (O.I.M.), organizzazioni non governative e del privato sociale, delle persone interessate ad un ritorno volontario e assistito a titolo definitivo nel proprio Paese di origine o di provenienza.</p>
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Al cittadino di Paese Terzo che ritiene esaurito il proprio progetto migratorio in Italia e richiede assistenza per un rientro assistito e volontario nel proprio Paese di provenienza o di origine a titolo definitivo</p>
<p><b>Modalità di accesso al servizio</b></p> <p>Si accede il martedì dalle 9.00 alle 12.00 su appuntamento da richiedere allo Sportello Veloce telefonando al n. 0544/485314, negli orari di apertura al pubblico, o inviando una email a <a href="mailto:centroimmigrati@comune.ra.it">centroimmigrati@comune.ra.it</a> .</p>
<p><b>Documentazione necessaria</b></p> <p>Non è richiesta documentazione</p>
<p><b>Eventuali costi per il cittadino</b></p> <p>Le prestazioni del servizio di informazione e assistenza sono gratuite.</p>
<p><b>Responsabile del procedimento</b></p> <p>Il procedimento è di competenza del Ministero degli Interni. Il Centro Immigrati fornisce esclusivamente assistenza e supporto per accompagnare e sostenere il cittadino nella decisione di rientrare definitivamente nel proprio Paese e invia la segnalazione all'ente preposto.</p>
<p><b>Tempi</b></p> <p>L'ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 10 giorni lavorativi successivi.</p>

## **SPORTELLO PROTEZIONE INTERNAZIONALE**

Orientamento e consulenza legale per beneficiari del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) e per richiedenti o beneficiari di protezione internazionale o umanitaria presenti sul territorio comunale

**ORIENTAMENTO E CONSULENZA LEGALE PER BENEFICIARI DEL SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI (SPRAR) E PER RICHIEDENTI O BENEFICIARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE O UMANITARIA PRESENTI SUL TERRITORIO COMUNALE**

**Descrizione del servizio**

Servizio di orientamento e informazione legale, con particolare riferimento alla preparazione ai colloqui e alla redazione delle memorie scritte ai fini dell'audizione presso la Commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale

**A chi è rivolto**

Ai richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale del Progetto Sprar o richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale presenti sul territorio comunale

**Modalità di accesso al servizio**

Lunedì, martedì e giovedì mattina dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento contattando lo Sportello Veloce al numero 0544 485314 negli orari di apertura al pubblico o inviando una email a [arealegalesprar@comune.ravenna.it](mailto:arealegalesprar@comune.ravenna.it)

**Documentazione necessaria**

Per i richiedenti asilo del progetto Sprar è richiesto il permesso di soggiorno o il verbale C3 della Questura; per i titolari di protezione internazionale del progetto Sprar è richiesto il permesso di soggiorno; per le presenze sul territorio non è richiesta alcuna documentazione.

**Costi per il cittadino**

Il servizio è gratuito

**Responsabile del procedimento**

Questura territorialmente competente/Commissione Territoriale

**Altre informazioni utili**

Su valutazione dell'ufficio per singoli casi si possono attivare le seguenti attività:

- a) mediazione linguistica
- b) consulenza legale
- c) consulenza medico - legale

**Tempi**

L'ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta comunica al cittadino la data dell'appuntamento, fissato non oltre i 10 giorni lavorativi successivi.

**SPORTELLO CONTRO LE DISCRIMINAZIONI (UNAR – RER)**

Segnalazioni di discriminazione Rete UNAR – RER (Ufficio Nazionale antidiscriminazioni razziali, Regione Emilia Romagna)

**SEGNALAZIONI DI DISCRIMINAZIONE RETE UNAR – RER (UFFICIO NAZIONALE  
ANTIDISCRIMINAZIONI RAZZIALI, REGIONE EMILIA ROMAGNA)**

**Descrizione del servizio**

Il nodo territoriale contro le discriminazioni rappresenta il punto di riferimento per la provincia di Ravenna e si occupa in particolare di accoglienza, orientamento e consulenza nei confronti delle persone che segnalano una discriminazione. Per le segnalazioni valutate pertinenti si procede alla presa in carico e alla trattazione attraverso azioni definite dalla rete Regionale contro le discriminazioni e dall'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR).

Al fine di risoluzione delle problematiche trattate si possono attivare le seguenti attività:

- a) mediazione linguistica;
- b) consulenza legale;
- c) mediazione dei conflitti;
- d) percorsi di conciliazione

Il servizio viene erogato sulla base del protocollo di collaborazione con il Centro contro le discriminazioni della Regione Emilia Romagna

**A chi è rivolto**

Il servizio è dedicato a tutte le persone che si considerano vittime o testimoni di atti o comportamenti discriminatori basati sul sesso, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, gli handicap, l'età o l'orientamento sessuale.

**Modalità di accesso al servizio**

Si accede su appuntamento il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 telefonando allo sportello Veloce al numero 0544 485314 negli orari di apertura al pubblico o inviando una email a: [antidiscriminazione@comune.ravenna.it](mailto:antidiscriminazione@comune.ravenna.it).

Presso la Casa delle Culture, piazza Medaglie d'Oro 4, lo sportello riceve il pubblico: lunedì, martedì e mercoledì 9.30 - 12.00 oppure su appuntamento telefonando al numero 0544 591876.

Le segnalazioni possono essere comunicate anche tramite e-mail utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: [antidiscriminazione@comune.ravenna.it](mailto:antidiscriminazione@comune.ravenna.it).

**Documentazione necessaria**

A seconda del caso la persona che si rivolge a questo servizio viene invitata a presentare la documentazione che può aiutare a verificare / confermare la fondatezza della segnalazione.

**Costi per il cittadino**

Il servizio è gratuito

**Tempi**

L'inserimento dei casi nel sistema informativo UNAR avviene entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione e presa in carico del caso e l'attivazione delle prime risposte entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione.

## PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

### DOVERI E DIRITTI

La Carta dei Servizi del Centro Immigrati è un “patto” con i cittadini che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il “patto” presuppone che a tutti i soggetti coinvolti, (operatori e cittadini) siano riconosciuti diritti e specifiche responsabilità.

#### Gli operatori del Centro Immigrati:

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

#### I cittadini che usufruiscono dei servizi del Centro Immigrati:

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

## LA QUALITÀ CHE OFFRIAMO OGGI.....

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD
Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta	<p>Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet del Comune</p> <p>Invio della Carta dei Servizi ai principali soggetti/Enti presenti sul territorio che operano a contatto con i cittadini interessati (Ministero degli Interni, Regione, Provincia, A.USL, ASP, Prefettura, Questura, Camera di Commercio, ANCI, Associazioni di immigrati e di volontariato)</p>	invio al 100% dei soggetti/enti individuati
Orario di apertura al pubblico del Centro Immigrati	Rispetto degli orari di apertura previsti nella Carta	100%
Favorire l'accessibilità al Centro Immigrati, in particolare ai cittadini con disabilità	Fornire, su richiesta di apposito appuntamento, le necessarie facilitazioni, per il ricevimento dei cittadini disabili in spazi adeguati	100% delle richieste
Informazioni on line aggiornate relative alle procedure e alla modulistica di competenza comunale indicate nella Carta	Aggiornamento delle informazioni e della modulistica nel sito del Comune	100%
Tempi	Rispetto dei tempi previsti nella Carta	80%
Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei cittadini	Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatti >= 90%

## I NOSTRI IMPEGNI

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

Il Centro Immigrati con questa Carta intende garantire la qualità della prestazione professionale dei propri operatori attraverso la condivisione di valori, procedure e prassi operative, che mirano al miglioramento continuo dei servizi resi ai cittadini.

In particolare, intende impegnarsi per:

- Garantire agli operatori l'aggiornamento normativo sistematico, soprattutto negli ambiti in cui le disposizioni legislative variano spesso e incidono trasversalmente su più servizi;
- Organizzare incontri periodici del personale del Centro Immigrati e dello Sportello Polifunzionale dell'Area Servizi e Partecipazione dei Cittadini, con il coinvolgimento dei rispettivi responsabili, per omogeneizzare metodi di lavoro, approcci, procedure, modalità di rapporto con l'utenza;
- Favorire la comunicazione con i cittadini di lingue diverse, tramite la traduzione in inglese, francese e arabo della presente Carta dei servizi;
- Facilitare il rapporto del cittadino migrante con la pubblica amministrazione, ai fini di un corretto accesso ai servizi pubblici. In tale ambito, se richiesto, sviluppa azioni formative e di consulenza sulla posizione giuridica del cittadino straniero agli altri uffici del Comune e delle altre pubbliche Amministrazioni.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Comune ha adottato una procedura informatizzata per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell' ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

I reclami o le segnalazioni possono essere inoltrate:

- ❖ In forma telematica, utilizzando il webform presente sul sito [www.comune.ra.it/Segnalazioni](http://www.comune.ra.it/Segnalazioni)
- ❖ Tramite smartphone (Android), scaricando gratuitamente da Google Play l'App Rilfedeur
- ❖ in forma verbale, agli operatori del Centro Immigrati
- ❖ in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: [centroimmigrati@comune.ra.it](mailto:centroimmigrati@comune.ra.it) o al n. di fax 0544 546101 oppure all'indirizzo: Comune di Ravenna– U.O. Politiche per l'Immigrazione - Via Oriani 44 – 48121 Ravenna

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

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

## LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Centro Immigrati si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio erogato, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione dei cittadini che fruiscono del servizio. In particolare, al termine di ciascun servizio ricevuto, è sempre possibile compilare un questionario per la rilevazione della percezione della soddisfazione. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### Esiti Rilevazione soddisfazione servizi sportello immigrati

Periodo di rilevazione	Questionari restituiti	Soddisfatti	Non soddisfatti	Non so	Non compilati
Gennaio/ottobre 2013	874	796 91,08%	12 1,37%	9 1.03%	57 6,52%
Giugno/ottobre 2014	484	475 98,1%	2 0,4%	0	7 1,5%