



COMMUNE DE RAVENNE
Services et Participation des citoyens
U.O Politiques d'immigration

CAPITALE
ITALIANA
DELLA
CULTURA

RAVENNA
2015

Charte des services du Centre des Immigrés

Projet du groupe de travail:

Groupe de travail

U.O Politiques d'immigration

Mario Silvestri
Paolo Fasano
Giovanna Santandrea
Andrea Caruso
Francesco Bernabini
Marcello Chiorboli

Nous remercions pour la collaboration

Bruno Martella (coopérative sociale Persone in movimento)

Kajetana Strojwas (association des volontaires Città Meticcia)

Avec la coordination et le support méthodologique de :

Service des ressources humaines et qualité – U.O Organisation, Qualité et
Formation

Grazia Domenichini
Monica Savorini
Liliana Matera

La Charte des services a été approuvée avec la délibération P.G n°43151 du
31/03/2015

INDEX

Présentation.....	3
PREMIERE PARTIE : OBJECTIFS ET PRINCIPES DE LA CHARTE	4
LE CENTRE DES IMMIGRES	6
Le Centre des Immigrés : Où, Comment et Quand	8
Plan de stationnement	9
Principales références normatives.....	10
DEUXIEME PARTIE – FICHE D’INFORMATION DES DIFFERENTS SERVICES	11
BUREAU IMMIGRATION	12
INSCRIPTION A L’ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L’UNION EUROPEENE.....	12
Inscription à L’état civil des citoyens de l’UE provenant de l’étranger	13
Inscription à l’état civil des citoyens de l’UE provenant d’une autre commune ou par récurrence	15
INSCRIPTION A L’ETAT CIVIL DES CITOYENS DE PAYS TIERS	17
Inscription à l’état civil des citoyens des pays tiers provenant de l’étranger.....	18
Inscription à l’état civil des citoyens des pays tiers provenant d’une autre commune ou par récurrence.....	20
Attestation de séjour permanent aux citoyens de l’union européenne.....	22
Transmission électronique des instances émission / renouvellement / mise à jour / duplicata de permis de séjour.....	25
Transmission électronique des instances d’autorisation au regroupement familial.....	28
Préparation de la documentation pour l’octroi de la nationalité italienne par résidence ou par mariage.....	30
Transmission électronique des demandes de participation au test de connaissance de la langue italienne pour l’octroi du permis de séjour U.E pour les séjournants de longue période.....	33
BUREAU RAPATRIEMENT VOLONTAIRE ET ASSISTE (RVA)	34
Signalement des citoyens intéressés au rapatriement volontaire ou assisté.....	35
BUREAU PROTECTION INTERNATIONALE	36
Orientation et conseil juridique aux bénéficiaires du Système de protection pour demandeurs d’asile ou réfugié (SPRAR) et pour demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale ou humanitaire présents sur le territoire communal.	37
BUREAU CONTRE LES DISCRIMINATIONS (UNAR-RER)	38
Signalement des discriminations Réseau UNAR_RER (Bureau national anti-discrimination raciale, Région Emilia ROMAGNA).....	39
TROISIEME PARTIE- NORMES DE QUALITE ET ENGAGEMENTS	40
DEVOIRS ET DROITS	40
LA QUALITE QUE NOUS OFFRONS AUJOURD’HUI	41
NOS ENGAGEMENTS	42
RECLAMATIONS ET SIGNALISATIONS	43
LA SATISFACTION DES USAGERS	43

Présentation

« Le centre des immigrés est un point de référence pour les citoyens étrangers et communautaires dans la mesure où il leur donne un aperçu général des possibilités et des voies de notre cité et , plus généralement , de notre pays en permettant de cette façon d'atténuer les difficultés naturelles de celui qui vient dans un lieu différent de celui de la naissance.

Il fournit et favorise aux citoyens migrants des services relatifs à l'octroi ou au renouvellement des permis de séjour, d'enregistrement à l'état civil, au regroupement familial, à la nationalité, à la protection internationale, au rapatriement volontaire et assisté à titre définitif au pays d'origine.

A coté de ces services, il développe d'autres actions positives destinées à enrayer d'éventuels obstacles à l'accès aux droits reconnus par la législation en vigueur.

Des prestations importantes qui accompagnent le citoyen durant sa permanence dans la cité, dans le cadre d'une politique locale de gouvernance équilibrée des processus migratoires et de cohésion sociale, qui caractérise RAVENNA depuis des décennies.

Durant toutes ces années, le Centre des Immigrés a su interpréter sa propre mission d'une manière dynamique, en déclinant les contenus à la lumière des processus en cours dans notre société : d'intégration européenne, fédéraliste et de modernisation administrative.

Pour cela, le Centre Immigrés est ouvert à l'innovation, avec une profonde mémoire des transformations qui ont eu lieu dans notre pays de plus de 20 ans, point de référence pour les citoyens et des institutions aussi bien au niveau régional que national.

La charte des services représente une étape ultérieure de ce parcours d'épanouissement professionnel au service de la communauté, mais aussi un défi pour le futur, dans le but de démontrer comment une transparente standardisation des processus peut valoriser les compétences du Centre , dans l'optique d'une constante amélioration. »

*La Conseillère
Martina Monti*

PREMIERE PARTIE: OBJECTIFS ET PRINCIPES DE LA CHARTE

◆ Qu'est ce que la charte des services du bureau du Centre des Immigrés

La Charte des services est un engagement que le Centre des Immigrés du secteur des services et participation des citoyens de la commune de RAVENNA, prend envers les citoyens qui utilisent les services publics en définissant les services offerts et la manière dont il s'engage à les fournir. C'est un instrument de support pour la réalisation de la « politique de la qualité » de la commune de Ravenne qui place le citoyen au centre de l'attention comme sujet ayant droit à des services efficaces et de qualité pour répondre à ses besoins et exigences.

La Charte permet au citoyen de contrôler et d'évaluer la qualité des services selon un principe d'amélioration permanente.

◆ Pourquoi la Charte des services

La Charte des services s'inspire de la directive du Président du Conseil des Ministres du 27/1/1994 et aux décrets législatifs n° 286/1999 et n° 150/2009.

Le Centre des Immigrés, avec la rédaction de la Charte, entend définir des garanties de qualité des services offerts et s'engage à respecter les principes fondamentaux suivants :

🕒 **Egalité et Impartialité**

Les services au public du Centre des Immigrés sont fournis selon une impartialité et une équité sur la base d'égalité d'accès pour tous, sans distinction de genre, de religion, de nationalité, de langue, d'opinion politique, de condition sociale, de degré d'instruction et d'orientation sexuelle. Est garanti le secret des données personnelles et une attention particulière pour faciliter réalisation des services aux citoyens handicapés.

🕒 **Continuité**

Les services au public du Centre des Immigrés sont fournis de manière continue sur la base des heures d'ouverture au public. La Commune s'engage à informer préalablement sur d'éventuels changements ou interruption de programme dans la fourniture des services afin de garantir tant que possible une réduction des malaises et du temps d'attente causés par d'éventuels interruptions. En cas de grève, garantie le service minimum prévu par la normative en vigueur.

🕒 **Participation et transparence**

Le Centre des Immigrés encourage la participation des citoyens dans le but d'améliorer les services en garantissant des moyens et des formes pour transmettre les suggestions, les observations, les plaintes et en activant des sondages du niveau de satisfaction des citoyens concernant les services fournis. Avec la Charte des services, le Centre des Immigrés permet aux citoyens de constater le respect et le niveau des engagements pris d'être informés sur les changements mis en place et de vérifier les plans d'amélioration entamés.

🕒 **Efficacité et efficience**

D'une manière compatible avec les ressources disponibles, le Centre des Immigrés s'engage à poursuivre l'objectif d'amélioration continu, d'efficacité et d'efficience des services au public, en adoptant des solutions technologiques, novatrices, organisationnelles et procédurales les plus appropriées.

◆ Validité de la Charte

La Charte est valide dès son émanation. La Charte des services est par nature un instrument destiné à être périodiquement mis à jour et modifié en fonction des objectifs déclarés et atteints.

LE CENTRE DES IMMIGRES

Le Centre des Immigrés fut institué pour la première fois en 1989 sur la base d'un projet financé par la Région Emilia Romagna pour des activités d'information, d'orientation et d'assistance envers une communauté de citoyens sénégalais logés le long du littoral romagnole.

Historiquement les guichets d'immigrés naissent par la volonté de certaines autorités locales, avec non seulement un rôle informatif ou d'orientation, mais surtout de médiation entre les administrations et les citoyens immigrés.

Dans le temps cette fonction s'est modifiée pour être en ligne avec les processus de décentralisation administrative et d'intégration européenne qui caractérisent nos sociétés.

Aujourd'hui le Centre des Immigrés :

- gère les procédures de compétences de la Commune (enregistrement à l'état civil, émission d'attestation de séjour permanente aux citoyens de l'Union Européenne) ;
- participe aux procédures de compétences des autres institutions locales ou étatiques sur la base des conventions et protocoles de collaboration ;
- fournit toute autre information et conseils sur le thème de l'immigration et/ou d'intérêt de l'administration, utile au maintien ou au renforcement de la position juridique et administrative régulière des citoyens dans le respect des lois en vigueur. Les secteurs informatifs plus populaires, outre que ceux étroitement liés aux procédures et services fournis, sont : droits et devoirs des citoyens migrants en matière sociale et sanitaire, parcours de régularisation juridique, permis et carte de séjour, entrée en Italie pour motifs de travail, d'études, de tourisme, d'affaires, de soins médicaux.

Le Centre des Immigrés est un point d'information, d'assistance et d'orientation et fournit des services à l'intérieur des guichets suivants:

BUREAU IMMIGRATION

- Enregistrement à l'état civil des citoyens de l'Union Européenne.
- Enregistrement à l'état civil des citoyens des pays tiers (non membres de l'Union Européenne)
- Attestation de séjour permanent aux citoyens de l'Union Européenne
- Transmission électronique des instances émission / renouvellement / mise à jour / duplicata de permis de séjour
- Transmission électronique des instances d'autorisation au regroupement familial
- Documentation pour l'octroi de la nationalité italienne par résidence ou par mariage
- Transmission électronique des demandes de participation au test de connaissance de la langue italienne pour l'octroi du permis de séjour U.E pour les séjournants de longue période.

BUREAU RAPATRIEMENT VOLONTAIRE ET ASSISTE (RVA)

- Signalement des citoyens intéressés au rapatriement volontaire et assisté

BUREAU PROTECTION INTERNATIONALE

Orientation et conseil juridique aux bénéficiaires du Système de protection pour demandeurs d'asile ou réfugiés (SPRAR) et pour demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale ou humanitaire présents sur le territoire communal

BUREAU CONTRE LE DISCRIMINATIONS

Signalement de la discrimination Réseau UNAR-RER (Bureau National anti-discrimination raciale, Région Emilia Romagna)

BUREAU EXPRESS

- retrait de formulaires
- fixer un rendez vous

LE CENTRE DES IMMIGRES - OÙ, COMMENT ET QUAND

Le Centre des Immigrés a le siège in via ORIANI, 44 - 48121 RAVENA

Ligne transport urbain : l'arrêt autobus le plus proche se trouve in via di ROMA prêt de la nouvelle église S :APOLLINARE

Stationnement auto : parking gratuit dans la rue Renato SERRA en face de l'ex abattoir communal.

Parking réservé aux invalides : rue ORIANI, 44 en face de l'entrée

Téléphone : 0544 485314 durant les heures d'ouverture au public

Fax : 0544 546101/02

Adresse Poste électronique : centroimmigrati@comune.ra.it

Site Internet : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati

Les bureaux sont ouverts au public pour information e rendez vous :

BUREAU IMMIGRATION

Lundi, Mercredi et Vendredi de 9 :00 à 12 :30

Jeudi de 14 :00 à 17 :00

BUREAU PROTECTION INTERNATIONALE

Lundi, Mardi et Jeudi matin de 9 :00 à 13 :00

BUREAU CONTRE LES DISCRIMINATIONS (UNAR-RER)

Jeudi matin de 9.00 à 12.00

BUREAU RAPATRIEMENT VOLONTAIRE ET ASSISTÉ (RVA)

Mardi matin de 9.00 à 12.00

BUREAU EXPRESS

Pour avoir un support pour les services cités dans le pages 6 et 7, il est nécessaire demander un rendez vous au bureau express avec les modalités suivantes.

- en téléphonant au numéro 0544 485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 – 12.30 / jeudi de 14.00 à 17.00)
- en envoyant une email à centroimmigrati@comune.ra.it en indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone
- en personne durant les heures d'ouverture au public

PRINCIPALES REFERENCES NORMATIVES

LOI 24 Décembre 1954 n° 1238

Tri des registres de la population résidante

DECRET DU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE 30 MAI 1989 n° 223

Approbation du nouveau règlement pour l'état civil de la population résidante

Décret –loi 9 février 2012, n°5 – Article 5

Dispositions urgentes en matière de simplification et de développement

Décret-loi converti avec des modifications de la Loi 4 avril 2012 n° 35

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

Mesures d'urgence pour l'émergence du logement, pour le marché des constructions et pour l'expo 2015 Décret-loi converti avec des modifications de la loi du 23 mai 2014, n° 80

Décret législatif du 25 juillet 1998, n.286

Texte unique des dispositions concernant la discipline de l'immigration e les normes sur la condition de l'étranger.

Décret législatif du 6 février 2007 n.30

Mise en œuvre de la directive 2004/38/CE relative au droit des citoyens de l'Union Européenne e de leur famille de circuler et de séjourner librement sur le territoire des états membres.

Loi du 5 février 1992 n. 91

Nouvelles normes sur la citoyenneté

Décret du Président de la République du 31 Aout 1999 n. 394

Règlement sur les dispositions de mise en œuvre du texte unique , des dispositions concernant la discipline de l'immigration e les normes sur la condition de l'étranger, selon l'article 1, alinéa 6 du décret législatif du 25 juillet 1998 n.286

Décret du Président de la République du 28 décembre 2000 n. 445

Texte unique des dispositions législatives et réglementaires en matière de documentation administrative.

Loi régionale du 24 mars 2004 n.5

Normes pour l'intégration sociale des citoyens étrangers immigrés.

Loi du 7 Aout 1990 n.241

Nouvelles normes en matière de procédure administrative et du droit à l'accès aux documents administratifs.

Décret législatif du 19 novembre 2007 n. 251

Mise en œuvre de la directive 2004/83/CE relative aux dispositions minimales pour l'attribution aux citoyens des pays tiers o apatrides, du statut de réfugié ou de personne hautement nécessiteuse de protection internationale, aussi bien que le contenu de la protection reconnue.

Décret législatif du 30 mai 2005 n. 140

Mise en œuvre de la directive 2003/9/CE établissant les normes minimales relatives à l'hospitalité des demandeurs d'asile dans les états membres

Décret législatif du 28 janvier 2008, n.25

Mise en œuvre de la directive 2005/85/CE sur les normes minimales pour les procédures appliquées dans les états membres en vue de l'octroi ou de la révocation du statut de réfugié.

Loi du 2 Aout 2011 n. 129

Conversion en loi avec des modifications du décret-loi du 23 juin 2011 n.89 relatif aux dispositions d'urgence pour rendre effectif la mise en œuvre de la directive 2004/38/CE sur la libre circulation des citoyens communautaires et la transposition de la directive 2008/115/CE sur le rapatriement des citoyens irréguliers des pays tiers

DEUXIEME PARTIE
FICHE D'INFORMATION DES DIFFERENTS SERVICES

BUREAU IMMIGRATION

INSCRIPTION ANAGRAPHIQUE INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L'UNION EUROPEENE

INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L'UE PROVENANT DE L'ETRANGER

INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L'UE PROVENANT D'UNA AUTRE COMMUNE OU PAR RECURRENCE

<p>INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L'UE PROVENANT DE L'ETRANGER</p>
<p>Description du service Procédure d'inscription à l'état civil pour les citoyens de l'Union Européenne ayant résidence habituelle dans le territoire communal , provenant de l'étranger.</p>
<p>Destinataires Au citoyen de l'Union Européenne ou assimilé (Islande, Liechtenstein, Suisse, République San Marino) non italien qui déclare la résidence à Ravenne provenant de l'étranger. Ils sont en outre assimilés les citoyens d'Andorre, de la Principauté de Monaco et de la cité du Vatican.</p>
<p>Modalités de présentation de la demande Instance de formes ministérielles sur papier ordinaire. Si la demande est présentée par un sujet différent de l'intéressé, est nécessaire présenter une procuration signée par l'intéressé et une copie du document d'identité de l'intéressé. Les formulaires sont téléchargeables à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale La déclaration de résidence peut être présentée au bureau de l'immigration ensemble avec les pièces jointes à travers une des modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par voie télématique à l'adresse suivante : demografici.comune.ravenna@legalmail.it - par recommandée à expédier à l'adresse suivante : Commune de Ravenne – Centre des immigrés rue Oriani . 44-48121 RAVENNA - par fax au numéro +39 0544/546101 adressé à Commune de Ravenne- Centre des Immigrés - en personne sur rendez-vous à demander au bureau express. - en téléphonant au numéro 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 à 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00 - en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone. - En personne durant les heures d'ouverture au public. -
<p>Documentation nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - document d'identité en cours de validité pour le rapatriement - documentation pour la vérification du titre d'occupation de la propriété selon l'article 5 D.L 47/2014/2014 converti avec des modifications de la Loi 80/2014 - documents originaux, traduits et légalisés comprenant l'état civil et la composition de la famille (si en possession) documentation indiquée dans l'attaché B à la circulaire 9/2012 du Ministre de l'intérieur portant sur le statut spécifique du citoyen en Italie.(travailleur, étudiant, famille séjournante à un autre titre, etc) téléchargeable à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale <p>Contextuellement le citoyen doit faire une demande présentant une instance timbrée de 16,00 euro sur un formulaire téléchargeable à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale</p> <p>En cas de présentation de la demande au bureau il est nécessaire d'amener les originaux et</p>

une copie (pour le passeport seulement les pages avec les données personnelles et la validité)

Couts pour le citoyen

Seulement pour la demande de l'attestation à l'inscription à l'état civil que le citoyen doit présenter deux timbres de 16,00 euro

Responsable de la Procédure

Mario Silvestri

Autres informations utiles

Il est conseillé de se présenter au bureau avec l'originale du code fiscale pour un service plus rapide

Temps

L'opérateur dans les 48 heures successives à la déclaration de résidence, si recevable, effectue l'inscription à l'état civil, valide à tout effet de loi , délivrant l'attestation d'inscription.

Dans les 45 jours successifs des controles seront effectués conformément à la loi et en cas de résultat négatif après communication des entraves, l'inscription sera annulée avec effet rétroactif de la date de présentation de la déclaration et avec le rapport de l'autorité compétente de la sécurité publique.

Si dans le 45 jours successifs à la déclaration, le citoyen n'a reçu aucune communication de la commune l'inscription à l'état civil sera confirmée.

<p>INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L'UE PROVENANT D'UNE AUTRE COMMUNE OU PAR RECURRENCE</p>
<p>Description du service Procédure d'inscription à l'état civil pour les citoyens de l'Union Européenne ayant résidence habituelle dans le territoire communal , provenant de l'étranger.</p>
<p>Destinataires Au citoyen de l'Union Européenne ou assimilé (Islande, Liechtenstein, Suisse, République San Marino) non italien qui déclare la résidence à Ravenne provenant de l'étranger. Ils sont en outre assimilés les citoyens d'Andorre, de la Principauté de Monaco et de la cité du Vatican.</p>
<p>Modalités de présentation de la demande Instance de formes ministérielles sur papier ordinaire. Si la demande est présentée par un sujet différent de l'intéressé, est nécessaire présenter une procuration signée par l'intéressé et une copie du document d'identité de l'intéressé. Les formulaires sont téléchargeables à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale la déclaration de résidence peut être présentée au bureau de l'immigration ensemble avec les pièces jointes à travers une des modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par voie télématique à l'adresse suivante : demografici.comune.ravenna@legalmail.it - par recommandée à expédier à l'adresse suivante : Commune de Ravenne – Centre des immigrés rue Oriani . 44-48121 RAVENNA - par fax au numéro +39 0544/546101 adressé à Commune de Ravenne- Centre des Immigrés - en personne sur rendez-vous à demander au bureau express. - en téléphonant au numéro 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 à 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00 - en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone. - En personne durant les heures d'ouverture au public.
<p>Documentation nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - document d'identité en cours de validité pour le rapatriement - documentation pour la vérification du titre d'occupation de la propriété selon l'article 5 D.L 47/2014/2014 converti avec des modifications de la Loi 80/2014 - documents originaux, traduits et légalisés comprenant l'état civil et la composition de la famille (si en possession) - carte d'identité délivrée par une autre commune (en possession) - permis de conduire (en possession) - livrets de véhicules ou de cyclomoteurs immatriculés en Italie (en possession) - attestation de séjour permanent ou d'inscription à l'état civil. (en possession) <p>En cas de présentation de la demande au bureau il est nécessaire d'amener les originaux et une copie (pour le passeport seulement les pages avec les données personnelles et la validité)</p>
<p>Coûts pour le citoyen Seulement pour la demande de l'attestation à l'inscription à l'état civil que le citoyen doit présenter deux timbres de 16,00 euro</p>

Responsable de la Procédure : Mario Silvestri
Autres informations utiles Il est conseillé de se présenter au bureau avec l'originale du code fiscale pour un service plus rapide
Durée L'opérateur dans les 48 heures successives à la déclaration de résidence, si recevable, effectue l'inscription à l'état civil, valide à tout effet de loi, délivrant l'attestation d'inscription. Dans les 45 jours successifs des contrôles seront effectués conformément à la loi et en cas de résultat négatif après communication des entraves, l'inscription sera annulée avec effet rétroactif de la date de présentation de la déclaration et avec le rapport de l'autorité compétente de la sécurité publique. Si dans les 45 jours successifs à la déclaration le citoyen n'a reçu aucune communication de la commune, l'inscription à l'état civil sera confirmée.

INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DES PAYS TIERS

INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DES PAYS TIERS PROVENANT DE L'ETRANGER

**INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DES PAYS TIERS PROVENANT D'AUTRE
COMMUNE O PAR RECURRENCE**

<p>INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DES PAYS TIERS PROVENANT DE L'ETRANGER</p>
<p>Description du service Procédure d'inscription à l'état civil pour les citoyens des pays tiers (non membres de l'Union Européenne) ayant résidence habituelle dans le territoire communal , provenant de l'étranger.</p>
<p>Destinataires Au citoyen d'un pays tiers qui déclare la résidence à RAVENNA provenant de l'étranger.</p>
<p>Modalités de présentation de la demande Instance de formes ministérielles sur papier ordinaire. Si la demande est présentée par un sujet différent de l'intéressé, est nécessaire présenter une procuration signée par l'intéressé et une copie du document d'identité de l'intéressé. Les formulaires sont téléchargeables à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale la déclaration de résidence peut être présentée au bureau de l'immigration ensemble avec les pièces jointes à travers une des modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par voie télématique à l'adresse suivante : demografici.comune.ravenna@legalmail.it - par recommandée à expédier à l'adresse suivante : Commune de Ravenne – Centre des immigrés rue Oriani . 44-48121 RAVENNA - par fax au numéro +39 0544/546101 adressé à Commune de Ravenne- Centre des Immigrés - en personne sur rendez-vous à demander au bureau express. - en téléphonant au numéro 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 à 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00 - en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone. - En personne durant les heures d'ouverture au public.
<p>Documentation nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Passeport ordinaire ou tout autre document équivalent valable pour le rapatriement et en cours de validité. un tel document n'ai pas demandé pour les catégories de citoyens immigrés cités dans l'alinéa 6 de l'art. 9 du DPR 394/99 (demandeurs d'asile, sujets admis au séjour selon les art.18 et 20 du DLGS 286/98 et pour les réfugiés et titulaires de la protection subsidiaire art 25,27, et 28 de la Convention de Genève et considérnt l'art 39 de la directive 2011/95/UE - documentation pour la vérification du titre d'occupation de la propriété selon l'article 5 D.L 47/2014/2014 converti avec des modifications de la Loi 80/2014 - documents originaux, traduits et légalisés comprenant l'état civil et la composition de la famille (si en possession) - Permis de séjour en cours de validité ou de renouvellement (à moins que le renouvellement ne soit demandé à la QUESTURA territoriale compétente outre les 60 jours de l'expiration du titre de séjour.) Au cas où les citoyens étrangers ne possèdent pas de permis de séjour à la première en Italie pour travail subordonné ou regroupement familial, il suffit de montrer le reçu de la demande du titre de séjour en plus des documents suivants : - Visa d'entrée - Demande de regroupement familiale ou bien un document relatif au rapport de travail délivré par le préfecture territoriale compétente.

<p>La famille non communautaire de citoyen de l'U.E devra montrer la carte de séjour ou le reçu de la carte de séjour délivré par la QUESTURA.</p> <p>La documentation obligatoire est indiquée dans les pièces à joindre A de la circulaire n° 9/2012 du Ministère de l'intérieur, téléchargeable à l'adresse www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale</p> <p>En cas de présentation de la demande au bureau , il est nécessaire de se présenter avec les documents originaux et une photocopie (pour le passeport seules les pages avec les données personnelles et la validité)</p>
<p>Couts pour le citoyen Le service est gratuit</p>
<p>Responsable de la procedure Mario Silvestri</p>
<p>Autres informations utiles Il est conseillé de se présenter au bureau avec le code fiscale originale pour un service rapide.</p>
<p>Durée L'opérateur dans les 48 heures successives à la déclaration de résidence, si recevable, effectue l'inscription à l'état civil, valide à tout effet de loi , délivrant l'attestation d'inscription. Dans les 45 jours successifs des controles seront effectués conformément à la loi et en cas de résultat négatif après communication des entraves, l'inscription sera annulée avec effet rétroactif de la date de présentation de la déclaration et avec le rapport de l'autorité compétente de la sécurité publique. Si dans les 45 jours successifs à la déclaration le citoyen n'a reçu aucune communication de la commune, l'inscription à l'état civil sera confirmée.</p>

<p>INSCRIPTION A L'ETAT CIVIL DES CITOYENS DE L'UE PROVENANT D'UNE AUTRE COMMUNE OU PAR RECURRENCE</p>
<p>Description du Service Procédure d'inscription à l'état civil des citoyens des pays tiers (non appartenant à l'Union Européenne) qui ont la résidence habituelle dans le territoire communal provenant d'une autre Commune ou de récurrence d'une précédente élimination à l'état civil</p>
<p>Destinataires Au citoyen de pays tiers qui déclare la résidence à RAVENNA provenant d'une autre commune ou de récurrence d'une précédente élimination à l'état civil.</p>
<p>Modalités de présentation de la demande Instance de formes ministérielles sur papier ordinaire. Si la demande est présentée par un sujet différent de l'intéressé, est nécessaire présenter une procuration signée par l'intéressé et une copie du document d'identité de l'intéressé. Les formulaires sont téléchargeables à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale la déclaration de résidence peut être présentée au bureau de l'immigration ensemble avec les pièces jointes à travers une des modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par voie télématique à l'adresse suivante : demografici.comune.ravenna@legalmail.it - par recommandée à expédier à l'adresse suivante : Commune de Ravenne – Centre des immigrés rue Oriani . 44-48121 RAVENNA - par fax au numéro +39 0544/546101 adressé à Commune de Ravenne- Centre des Immigrés - en personne sur rendez-vous à demander au bureau express. - en téléphonant au numéro 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 à 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00 - en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone. <p>En personne durant les heures d'ouverture au public.</p>
<p>Documentation nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Passeport ordinaire ou tout autre document équivalent valable pour le rapatriement et en cours de validité. un tel document n'ai pas demandé pour les catégories de citoyens immigrés cités dans l'alinéa 6 de l'art. 9 du DPR 394/99 (demandeurs d'asile, sujets admis au séjour selon les art.18 et 20 du DLGS 286/98 et pour les réfugiés et titulaires de la protection subsidiaire art 25,27, et 28 de la Convention de Genève et considérant l'art 39 de la directive 2011/95/UE - documentation pour la vérification du titre d'occupation de la propriété selon l'article 5 D.L 47/2014/2014 converti avec des modifications de la Loi 80/2014 - carte d'identité délivrée par une autre commune (en possession) - livrets de circulation de véhicule ou cyclomoteur immatriculé en Italie (en possession) - permis de conduire italien (en possession) - documents originaux traduits et légalisés comprenant l'état civil et la composition de la famille (en possession) - permis de séjour en cours de validité ou de renouvellement (à moins que le renouvellement ne soit demandé à la QUESTURA territoriale compétente au-delà des 60 jours de l'expiration du titre de séjour) Au cas où les citoyens étrangers ne possèdent pas de permis de séjour à la première en Italie pour travail subordonné ou regroupement familial, il suffit

- de montrer le reçu de la demande du titre de séjour en plus des documents suivants :
- Visa d'entrée
 - Demande de regroupement familiale ou bien un document relatif au rapport de travail délivré par la préfecture territoriale compétente.

La famille non communautaire de citoyen de l'U.E devra montrer la carte de séjour ou le reçu de la carte de séjour délivré par la QUESTURA.

La documentation obligatoire est indiquée dans les pièces à joindre A de la circulaire n° 9/2012 du Ministère de l'intérieur, téléchargeable à l'adresse www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale

Pour chaque document il est nécessaire présenter l'originale et une photocopie (pour le passeport seules les pages avec les données personnelles et la date d'expiration.

Coûts pour le citoyen

Le service est gratuit.

Responsable de la procédure

Mario Silvestri

Autres informations utiles pour le citoyen

Il est conseillé de se présenter au bureau avec le code fiscale original pour un service rapide

Durée

L'opérateur dans les 48 heures successives à la déclaration de résidence, si recevable, effectue l'inscription à l'état civil, valide à tout effet de loi, délivrant l'attestation d'inscription.

Dans les 45 jours successifs des contrôles seront effectués conformément à la loi et en cas de résultat négatif après communication des entraves, l'inscription sera annulée avec effet rétroactif de la date de présentation de la déclaration et avec le rapport de l'autorité compétente de la sécurité publique.

Si dans les 45 jours successifs à la déclaration le citoyen n'a reçu aucune communication de la commune, l'inscription à l'état civil sera confirmée.

**ATTESTATION DE SEJOUR PERMANENTE AUX CITOYENS DE L'UNION
EUROPEENNE**

ATTESTATION DE SEJOUR PERMANENTE AUX CITOYENS DE L'UNION EUROPEENNE
<p>Description du service Procédure de reconnaissance du droit de séjour aux citoyens de l'Union qui ont séjourné légalement et de manière continue pendant 5 ans sur le territoire national.</p>
<p>Destinataires Au citoyen de l'union européenne ou assimilé (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, république San Marino) non italien qui a séjourné d'une manière continue et légalement en Italie pendant 5 ans. Sont aussi assimilés les citoyens de Andorre, de la Principauté de Monaco et la cité du Vatican</p>
<p>Modalités de Présentation de la demande Instance sur formulaire timbré de 16,00 euro. Si la demande est présentée par un sujet outre que l'intéressé, il faudra apporter une relative procuration signée par l'intéressé et une copie du document d'identité de l'intéressé. Les formulaires sont téléchargeables à l'adresse : www.comune.ra.it/Area-Tematiche/Anagrafe-e-immigrazione/Anagrafe/Cambio-di-indirizzo-residenza-in-tempo-reale La demande d'octroi de l'attestation permanente peut être présentée au bureau de l'immigration avec les pièces jointes à travers une des modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par voie télématique à l'adresse suivante : demografici.comune.ravenna@legalmail.it - par recommandé à envoyer à l'adresse suivante : Commune de Ravenna– Centre des Immigrés rue ORIANI, 44-28121 RAVENNA - par fax au numéro +39 0544/546101 adressé à Commune de Ravenna- Centre des Immigrés - en personne sur rendez-vous à demander au bureau express téléphonant au numéro 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 à 12.30 / jeudi de 14.00 à 17.00) - en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it en indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone - en personne durant les heures d'ouvertures au public.
<p>Documentation nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - document d'identité, valable pour le rapatriement, en cours de validité - document comprenant le maintien des exigences du séjour légal et de façon permanente pendant 5 ans. <p>Pour chaque document est nécessaire présenter l'originale et une photocopie(pour le passeport seules les pages avec les données personnelles et la date d'expiration)</p>
<p>Coûts pour le citoyen 2 timbres de 16,00 euro</p>
<p>Responsable de la procédure Paolo FASANO</p>
<p>Durée Maximum 30 jours de la présentation de l'instance.</p>

**TRANSMISSION ELECTRONIQUE DES INSTANCES
D'OCTROI/ DE RENOUVELLEMENT/ D'AJOURNEMENT/ DUPLICAT
DES PERMIS DE SEJOUR**

TRANSMISSION ELECTRONIQUE DES INSTANCES D'OCTROI/RENOUVELLEMENT /MISE A JOUR/DUPLICAT DES PERMIS DE SEJOUR
<p>Description du service</p> <p>Assistance et support pour la compilation et l'envoi électronique de l'instance pour l'octroi du permis de séjour U :E pour des séjours de longue période (PSE UE SLP) ou pour le renouvellement du permis de séjour électronique (PSE) et le prédispositions , la documentation pour l'expédition postale à la QUESTURA territoriale compétente.</p> <p>Un tel service est aussi fourni par les dupliqués et les mis à jour des titres de séjour, est lié à une actualisation d'une convention nationale entre ANCI et le Ministère de l'Intérieur.</p>
<p>Destinataires</p> <p>Au citoyen de pays tiers, déjà régulièrement séjournant, résident ou domicilié dans le district de Ravenna, Russi, e Cervia qui entend acquérir le statut permanent de séjournant de longue période ou renouveler , mettre à jour ou dupliquer le permis de séjour.</p>
<p>Modalités d'accès au service</p> <p>On s'y accède sur rendez-vous à prendre au bureau express</p> <ul style="list-style-type: none"> - téléphonant au n° 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 – 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00) - en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone - en personne durant les heures d'aperture au public.
<p>Documentation nécessaire</p> <p>La formulaire et l'enveloppe postale sont disponible au bureau d'immigration</p> <p>La documentation peut varier selon les conditions juridiques (travailleur dépendant, autonome, famille ,etc..) du citoyen étranger.</p> <p>Est possible consulter la liste des documents nécessaires sur le site de la Commune de RAVENNA. www.comune.ra.it/Area/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati/Documenti-per-domande-di-rilascio-permessi-di-soggiorno ou la demander à l'adresse : centroimmigrati@ra.it ou la retirer auprès du bureau express.</p>
<p>Cout pour le citoyen</p> <p>Les prestations du service d'information et d'assistance sont gratuites.</p> <p>L'instance prévoit un cout aussi bien pour le service postal que sous la forme de contribution et taxe à l'Etat à verser directement au bureau de poste qui effectue l'expédition.</p>
<p>Responsable de la Procédure</p> <p>La procédure est de la compétence de la QUESTURA de RAVENNA</p> <p>Le bureau immigration fournir exclusivement assistance et support pour la prédisposition, la compilation et l'envoi de l'instance.</p>
<p>Durée</p> <p>Le bureau, dans les 2 jours ouvrable après la demande, communique au citoyen la date du rendez-vous fixé non au-delà des 10 jours ouvrables et la liste des documents à présenter en photocopie</p>
<p>Informations utiles pour le citoyen</p> <p>L'instance d'octroi du permis de séjour peut être compilée sur papier directement par le citoyen en</p>

utilisant des formulaires appropriés disponible gratuitement au niveau des services postaux.
Pour le support et l'assistance il est possible de s'adresser aussi aux syndicats et aux associations conventionnées par le Ministère de l'intérieur.

**TRANSMISSION ELECTRONIQUE DES INSTANCES D'HABILITATION DE
REGROUPEMENT FAMILIAL**

TRANSMISSION ELECTRONIQUE DES INSTANCES D'HABILITATION DE REGROUPEMENT FAMILIAL

Description du service

L'assistance et le support pour la compilation et l'envoi électronique des instances d'octroi d'habilitation d'entrée en Italie pour regroupement familial.

Un tel service est fourni dans la mise en œuvre d'un protocole de collaboration entre la Commune de RAVENNA e le Ministère de l'intérieur.

Destinataires

Au citoyen de pays tiers, déjà régulièrement séjournant, résident ou domicilié dans le district de RAVENNA, CERVIA et RUSSI qui veut exercer le droit à l'unité familiale.

Modalités d'accès au service

On n'y accède sur rendez-vous à demander au bureau express.

- En téléphonant au n° 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 – 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00
- en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone
- en personne durant les heures d'ouverture au public

Documentation nécessaire

On peut trouver la liste des documents nécessaires sur le site de la Commune de RAVENNA

www.comune.ra.it/Area/Anagrafe-e-immigrazione/Centro-immigrati/Documenti-per-domande-di-rilascio-permessi-di-soggiorno ou la demander à l'adresse : centroimmigrati@ra.it ou la retirer auprès du bureau express.

Eventuels couts pour le citoyen

Les prestations du service d'information et d'assistance sont gratuites.

Il suffit de se présenter avec un timbre de 16.00 euro pour l'envoi électronique de l'instance.

Responsable de la procédure

La procédure est de la responsabilité bureau unique pour l'immigration à la Préfecture.

Le bureau pour l'immigration fournit exclusivement assistance et support pour la préparation, la compilation et l'envoi de l'instance.

Durée

Le bureau, dans les 2 jours ouvrable après la demande, communique au citoyen la date du rendez-vous fixé non au-delà des 10 jours ouvrables et la liste des documents à présenter en photocopie.

Autres informations utiles

Le citoyen peut procéder directement à l'envoi de l'instance en s'inscrivant au site du Ministère de l'intérieur <https://nullaostalavoro.dici.interno.it/Ministero/registrazione.user> .

Pour le support et l'assistance il est possible s'adresser aussi aux syndicats et aux associations affiliées avec le Ministère de l'Intérieur.

**PREDISPOSITIONS DOCUMENTATION POUR L'OCTROI DE LA NATIONALITE
ITALIENNE DE RESIDENCE OU DE MARIAGE**

PREDISPOSITIONS DOCUMENTATION POUR L'OCTROI DE LA NATIONALITE ITALIENNE DE RESIDENCE OU DE MARIAGE

Description du service

Assistance et support pour la préparation de la documentation e la compilation de la demande d'octroi de nationalité italienne par résidence ou par mariage à présenter à la Préfecture territoriale compétente.

Destinataires

Par résidence

Aux citoyens non italiens résidant à Ravenna, Russi et Cervia , qui désirent présenter une demande de nationalité répondant à un des critères suivants.

- 3 ans de résidence légale pour le citoyen né en Italie ou descendants directs au second degré des personnes qui étaient citoyens italiens de naissance
- 5 ans de résidence légale pour le citoyen majeur adopté par un citoyen italien ou fils de citoyen naturalisé
- Citoyen qui a travaillé à l'étranger pendant au moins 5 ans à la dépendance de l'état italien
- 4 ans de résidence légale pour le citoyen de l'Union Européenne,
- 5 ans de résidence pour l'apatride ou le réfugié
- 10 ans de résidence légale pour le citoyen de pays tiers

Par mariage

Au conjoint de pays tiers ou apatride , de citoyen italien qui veut acquérir la nationalité italienne par mariage, qui après le mariage réside légalement pendant au moins 2 ans en Italie ou trois ans après la date du mariage s'il est résident à l'étranger si toutefois il n'y a pas eu dissolution , annulation ou cessation des effets civils du mariage et ne suscite pas la séparation des conjoints.

Les délais sont réduits de moitié en présence d'enfants nés ou adoptés par les conjoints.

Modalités d'accès au service

On n'y accède sur rendez-vous à demander au bureau express.

- En téléphonant au n° 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 – 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00
- en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone
- en personne durant les heures d'ouverture au public

Documentation nécessaire

La documentation peut varier selon les conditions juridiques (citoyen de l'Union Européenne, de Pays Tiers, réfugié politique, etc..) du demandeur de la nationalité italienne.

Il est possible de télécharger la liste des documents nécessaires au site :

www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029.htm ou on peut aussi la trouver à l'adresse centroimmigrati@comue.ra.it ou la retirer au bureau express

Cout pour le citoyen

Les prestations de service d'information et de support sont gratuites.

Est prévu un versement avec bulletin postal d'une contribution à la charge du citoyen de 200.00 euro à effectuer avant la présentation de la demande à la Préfecture

Responsable de la procédure

La procédure est de la compétence du Ministère de l'Intérieur. Le bureau immigration fournit exclusivement assistance et support pour la prédisposition de la documentation et la compilation demande sur papier.

Informations utiles

L'instance doit être présentée selon le module du Ministère de l'Intérieur disponible au bureau express ou sur le site de la Préfecture de Ravenne www.prefettura.it/ravenna/contenuti/5029

Durée

Le bureau, dans les 2 jours ouvrable après la demande, communique au citoyen la date du rendez-vous fixé non au-delà des 10 jours ouvrables et la liste des documents à présenter en photocopie

**TRANSMISSION ELECTRONIQUE DES DEMANDES DE PARTICIPATION AU TEST
DE CONNNAISSANCE DE LA LANGUE ITALIENNE POUR L'OCTROI D'UN PERMIS
DE SEJOUR U.E POUR SEJOURNANTS DE LONGUE PERIODE**

TRANSMISSION ELECTRONIQUE DES DEMANDES DE PARTICIPATION AU TEST DE CONNNAISSANCE DE LA LANGUE ITALIENNE POUR L'OCTROI D'UN PERMIS DE SEJOUR U.E POUR SEJOURNANTS DE LONGUE PERIODE

Description du service

L'assistance et le support pour la compilation et la transmission électronique de la demande adressée au Bureau Unique pour l'Immigration de la Préfecture (SUI) pour faire la réservation au test de langue italienne niveau A2 selon le cadre commun de référence de l'Union Européenne.

Le succès à l'examen constitue l'une des conditions requises pour l'acquisition du statut de résident permanent à long terme

Destinataires

Au citoyens de Pays Tiers régulièrement séjournant, résident ou domicilié dans le district de RAVENNA, RUSSI, et CERVIA

Modalités d'accès au service

On n'y accède sur rendez-vous à demander au bureau express.

- En téléphonant au n° 0544/485314 (lundi, mercredi, vendredi de 9.00 – 12.30/ jeudi de 14.00 à 17.00
- en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it indiquant les données personnelles et un numéro de téléphone
- en personne durant les heures d'ouverture au public

Documentation nécessaire

- permis de séjour en cours de validité ou de renouvellement
- passeport ou document équivalent en cours de validité
-

Cout pour le citoyen

Les prestations du service d'information et d'assistance sont gratuites.

Responsable de la procédure

La procédure est de la compétence du Bureau Unique pour l'Immigration de la Préfecture de RAVENNA. Le bureau Immigration fournit exclusivement assistance et support pour la demande de réservation au test.

Informations utiles

Le citoyen peut procéder directement à la transmission de l'instance en s'inscrivant sur le site du Ministère de l'Intérieur : testitaliano.interno.it

Il est possible d'obtenir une attestation de connaissance de la langue italienne niveau A2 et aussi de fréquenter des cours gratuits organisés par des centres publiques ou privés soumis au protocole provinciale pour l'alphabétisation avec la prise en charge et examen final auprès du Centre provincial pour l'instructions des adultes(CPIA) di Ravenna , p.zza Ugo la Malfa .1 – Ravenna

Durée

Le bureau, dans les 2 jours ouvrable après la demande, communique au citoyen la date du rendez-vous fixé non au-delà des 10 jours ouvrables et la liste des documents à présenter en photocopie

BUREAU DU RAPATRIEMENT VOLONTAIRE ET ASSISTE (RVA)
Signalisation de citoyens intéressés au rapatriement volontaire assisté (RVA)

SIGNALISATION DES CITOYENS INTERESSES AU RAPATRIEMENT VOLONTAIRE ASSISTE (RVA)
<p>Description du service Signalisation aux services concernés , tel que l'organisation internationale pour les migrants (O :I :M), organisations non gouvernementales et des opérateurs sociaux, des personnes intéressés à un retour volontaire assisté, à titre définitif dans leur propre pays d'origine ou de provenance.</p>
<p>Destinataires. Au citoyen de Pays Tiers qui retient que son propre projet migratoire soit a terme en Italie et demande de l'aide pour un retour assisté et volontaire dans le pays de provenance ou son propre pays d'origine à titre définitif.</p>
<p>Modalités d'accès au service Le service est ouvert le mardi de 9.00 à 12.00 sur rendez-vous à prendre au bureau express en téléphonant au n°0544/485314 durant les heures d'aperture au public, ou en envoyant un email à centroimmigrati@comune.ra.it</p>
<p>Documentation nécessaire Il n'est demandé aucune documentation</p>
<p>Eventuel cout au citoyen Les prestations du service d'information et d'assistance sont gratuites.</p>
<p>Responsable de la procédure La procédure est de la compétence du Ministère de l'Intérieur . le Centre des Immigrés fournit exclusivement assistance et support pour accompagner et soutenir le citoyen dans la décision de rentrer définitivement dans son propre pays et l'envoi de la signalisation au service concerné.</p>
<p>Durée Le bureau, dans les 2 jours ouvrables après la demande, communique au citoyen la date du rendez-vous fixé non au-delà des 10 jours ouvrables et la liste des documents à présenter en photocopie</p>

BUREAU PROTECTION INTERNATIONALE

Orientation et conseils juridiques aux bénéficiaires du système de protection pour les demandeurs d'asile et réfugiés (SPRAR) et aux demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale ou humanitaire présents sur le territoire communal

Orientation et conseils juridiques aux bénéficiaires du système de protection pour les demandeurs d'asile et réfugiés (SPRAR) et aux demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale ou humanitaire présents sur le territoire communal

Description du service

Service d'orientation et d'informations juridiques, avec une référence particulière à la préparation des entrevues et à la rédaction des mémoires écrites pour l'audience à la commission territoriale pour la reconnaissance de la protection internationale

Destinataires

Aux demandeurs d'asile et bénéficiaires du projet de protection internationale SPRAR ou aux demandeurs d'asile bénéficiaires d'une protection internationale présents sur le territoire communal

Modalités d'accès au service

Lundi, mardi et jeudi matin de 9.00 à 13.00 sur rendez-vous en contactant le bureau express au numéro 0544/485314 durant les heures d'ouverture au public ou en envoyant un e-mail au arealegalesprar@comune.ravenna.it

Documentation nécessaire

Pour les demandeurs d'asile du projet SPRAR il est requis un permis de séjour ou le document C3 de la Police. ; pour les titulaires de protection internationale du projet SPRAR, il est requis le permis de séjour ; pour les présences sur le territoire il ne nécessite aucune documentation.

Coûts pour le citoyen

Le service est gratuit

Responsable de la procédure

Police territoriale compétente/ Commission Territoriale

Autres informations utiles

Sur évaluation du bureau pour les cas individuels peuvent être mises en œuvre les activités suivantes.

- a) médiation linguistique
- b) conseils juridiques
- c) conseils médicaux juridiques

Durée

Le bureau dans les 2 jours ouvrables après la demande communique au citoyen la date du rendez-vous fixé non au-delà des 10 jours ouvrables.

**BUREAU CONTRE LA DISCRIMINATION (UNAR-RER)
Signalisations des discriminations resau Unar-Rer
(Bureau National Antidiscriminations Raciales, Region Emilia
Romagna)**

SIGNALISATIONS DES DISCRIMINATIONS RESEAU UNAR-RER (BUREAU NATIONAL ANTIDISCRIMINATIONS RACIALES, REGION EMILIA ROMAGNA

Description du service

Le réseau territorial contre les discriminations représente le point de référence de la province de RAVENNA et s'occupe en particulier de l'accueil, de l'orientation et des conseils des personnes qui souffrent de discrimination. Pour les signalisations jugées pertinentes il est procédé à la prise en charge et au traitement à travers des actions définies par le réseau régional contre la discrimination et par le bureau national anti- discriminations raciales UNAR.

Afin de résoudre les problèmes abordés, peuvent être mis en œuvre les activités suivantes.

- a) médiation linguistique
- b) conseils juridiques
- c) médiation des conflits
- d) voies de conciliation

le service est fourni sur la base du protocole de collaboration avec le centre contre les discriminations de la région de l'EMILIA ROMAGNA.

Destinataires

Le service est dédié à toutes les personnes qui se considèrent victimes ou témoins d'actes ou de comportements discriminatoires basés sur le sexe, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou sociale, la religion ou les convictions personnelles, les opinions politiques ou de tout autre nature, l'handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Modalités d'accès au service

L'accès est sur rendez-vous le jeudi de 9.00 à 12.00 en téléphonant au bureau express au numéro 0544 485314 durant les heures d'ouverture au public ou en envoyant un e-mail à antidiscriminazione@comune.ravenna.it

Au niveau de la Maison des Cultures , place Médailles d'or 4, le bureau reçoit le public : les lundi, mardi et mercredi de 9.30 à 12.30 ou sur rendez-vous en téléphonant au numéro 0544 591876
Les signalisations peuvent aussi être communiquées à travers un e-mail utilisant l'adresse de poste électronique : antidiscriminazione@comune.ravenna.it

Documentation nécessaire

Selon le cas de la personne qui s'adresse à ce service, il lui sera demandée de fournir la documentation qui peut aider à vérifier/ confirmer le bien fondé de la signalisation.

Coûts pour le citoyen

Le service est gratuit.

Durée

L'insertion des cas dans le système informatif UNAR a lieu dans les 5 jours ouvrables et la prise en charge du cas et l'activation des premières réponses dans les 10 jours ouvrables après la signalisation.

TROISIEME PARTIE- NORMES DE QUALITE ET ENGAGEMENTS

DEVOIRS ET DROITS

La Charte des Services du Centre des Immigrés est un pacte avec les citoyens et indique les prestations garanties et les standards de qualité. Le pacte exige que toutes les personnes impliquées (opérateurs et citoyens) aient des droits et des responsabilités spécifiques.

Les opérateurs du centre des immigrés :

<p>Ont le devoir de</p> <ul style="list-style-type: none">- d'être courtois, correcte, professionnel, disponible, impartial, et réservé envers le citoyen (conformément aux normes en vigueur sur la confidentialité) et sans aucune discrimination- garantir le bon fonctionnement du service dans le respect des indications de la présente Charte- veiller à la qualité du service fourni en vue d'une amélioration continue.	<p>Ont le droit de :</p> <ul style="list-style-type: none">- demander au citoyen toutes les informations nécessaires et utiles pour la bonne gestion des pratiques et pour la diffusion des informations connexes.
--	--

Les citoyens qui utilisent les services du centre des immigrés :

<p>Ont le devoir de :</p> <ul style="list-style-type: none">- d'être courtois, correcte et disponible envers les opérateurs- d'être précis à fournir toute la documentation requise et les informations connexes- respecter les heures , les modalités d'accès, le fonctionnement des services, ainsi que les temps indiqués dans la Charte- reconnaître et respecter les droits des autres citoyens en particulier ceux en situation de difficultés : handicapés, personnes âgées, parents ayant des enfants, les femmes enceintes etc..	<p>Ont le droit de</p> <ul style="list-style-type: none">- recevoir des opérateurs les informations nécessaires pour l'accès aux services et pour l'envoi des pratiques connexes- respect de la vie privée dans le but de fournir les informations- vérifier le respect des standards prévus dans la Charte.
--	--

LA QUALITE QUE NOUS OFFRONS AUJOURD'HUI

Dans le tableau ci-dessous sont indiqués les principaux facteurs qui déterminent la qualité du service, les paramètres d'évaluation et les relatifs standards de référence.

FACTEUR DE QUALITE	INDICATEUR DE QUALITE	STANDARD
Diffusion des informations sur les procédures en vigueur décrites dans la Charte	Publication de la Charte des Services sur le site Internet de la Commune. Envoi de la Charte des Services aux principaux acteurs/entités qui opèrent sur le territoire en contact avec les citoyens intéressés. (Ministère de l'Intérieur, Région, Province, AUSL, ASP, Préfecture, Police, Chambre de commerce, ANCI, Associations d'immigrés et de volontaires.	Envoi à 100% aux acteurs ciblés
Heure d'ouverture du Centre des Immigrés au public	Respect des heures d'ouverture prévues dans la Charte	100,00%
Faciliter l'accès au Centre des Immigrés en particulier aux citoyens handicapés	Mettre en place su demande le jour du rendez-vous, des installations nécessaires pour l'accueil des citoyens handicapés dans des zones appropriées.	100% des demandes
Informations mises à jour en ligne relatives aux procédures et juridiction de compétence communale indiquées dans la Charte	Mise à jour des informations et de la juridiction sur le site de la Commune	100%
Durée	Respect de la durée prévue dans la Charte	80,00%
Evaluation par les citoyens de la qualité du service reçu.	Mise en place d'un questionnaire sur le degré de satisfaction des utilisateurs.	Satisfaits >= 90%

NOS ENGAGEMENTS

Notre principal engagement pour la qualité du service concerne le professionnalisme des opérateurs et l'homogénéité des méthodes de travail. Nous croyons en fait que le niveau de qualité d'un service soit composé de différents facteurs et ne peut être dissocié de la qualité du professionnalisme de qui l'offre.

Le Centre des Immigrés avec cette Charte entend garantir la qualité de la prestation professionnelle des propres opérateurs à travers le partage des valeurs, procédures et pratiques qui visent à l'amélioration constante des services rendus aux citoyens.

En particulier, entend s'engager pour :

- garantir aux opérateurs la mise à niveau réglementaire systématique, en particulier dans les secteurs où les dispositions législatives varient souvent et ayant un impact dans des multiples services.
- Organiser des rencontres périodiques du personnel du Centre des Immigrés, du bureau polyvalent des services et la participation citoyenne avec l'appui des responsables respectifs pour rendre homogène les méthodes de travail, les approches, les procédures et le type de relation avec l'utilisateur.
- Favoriser la communication avec les citoyens de langues diverses, à travers la traduction en anglais, français et arabe de la présente Charte des Services.
- Faciliter le rapport du citoyen migrant avec l'administration publique pour un accès correct aux services publics. Dans ce contexte, si nécessaire, le Centre des Immigrés développe des activités de formation et de conseils sur la situation juridique des citoyens étrangers à d'autres bureaux de la Commune et les autres administrations publiques.

PLAINTES ET SIGNALISATIONS

La Commune a mis sur pied une procédure informatisée pour la gestion des plaintes afin de recueillir et de veiller d'une manière systématique aux signalisations des citoyens et stimuler la culture de l'écoute envers les utilisateurs des services.

Les plaintes et les signalisations peuvent être transmises.

- en forme électronique en utilisant le formulaire web disponible sur le site www.comune.ra.it/segnalazioni
- à travers Smartphone (Android) téléchargeant gratuitement de Google Play l'application Rilfedeur.
- En forme verbale aux opérateurs du Centre des Immigrés
- En forme écrite , à envoyer à l'adresse de poste électronique e-mail : centroimmigrati@comune.ra.it
Ou par fax au numéro : 0544 546101 ou bien à l'adresse : Commune de RAVENNA –U :O pour l'immigration- rue ORIANI 44-48121 RAVENNA

Les plaintes des usagers recevront une réponse au maximum dans les 30 jours.

Le Centre des Immigrés s'engage à garantir la vérification systématique des suggestions, des signalisations et des plaintes reçues afin d'améliorer le niveau de qualité des services rendus à la communauté et maintenir les normes décrites dans la Charte des Services.

LA SATISFACTION DES USAGERS

LE Centre des Immigrés s'engage à assurer un suivi régulier et le contrôle de la qualité perçue du service fourni à travers des moyens structurés de mesure sur la satisfaction des citoyens qui bénéficient du service. En fait à la fin de chaque service reçu, il est toujours possible de remplir un questionnaire exprimer le degré de satisfaction. Les résultats des enquêtes permettront d'identifier des points d'amélioration du service lui-même.

Résultats de l'enquête sur la satisfaction des services du bureau des immigrés

Période de l'enquête	Questionnaires restitués	Satisfaits	Pas satisfaits	Sans avis	Pas compilé
Janvier/Octobre 2013	874	796 91,08%	12 1,37%	9 1.03%	57 6.52%
Juin/Octobre 2014	484	475 98,1%	2 0,4%	0	7 1,5%